

□□□□ تعالی

وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر

بررسی نتایج طرح نظرسنجی از ارباب رجوع در شرکت

آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر

در ۶ ماهه اول سال ۹۷

تهیه و تنظیم: روابط عمومی و آموزش همگانی

پاییز: ۹۷

چکیده :

موضوع تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع از مباحث بسیار مهم در سازمان ها و ادارات می باشد در واقع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع یکی از هفت برنامه تحول کشور است که به منظور ایجاد تحول در نظام اداری کشور می باشد.

در همین راستا شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر با توجه به اهمیت موضوع به نظرسنجی از ارباب رجوع در بازه زمانی شش ماهه اول در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان نموده است و هدف از آن احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایتمندی مردم می باشد. که نتایج این پژوهش به شرح ذیل می باشد. در خصوص سؤال اول با موضوع درخواست خلاف مقررات جواب پرسش ها حاکی از این است که اغلب افراد از نحوه ارائه خدمات دارند در سؤال دوم با موضوع اطلاع رسانی نیز مراجعین رضایت نسبی از انجام خدمات داشتند و نیز در سؤال سوم مراجعین از نحوه برخورد کارکنان رضایت کامل داشتند و در سؤال چهارم با توجه به اطلاعات بدست آمده مورد بااهمیتی مشاهده نگردیده است.

فهرست مطالب

مقدمه.....

منشور حقوق شهروندی.....

۱- پایبندی به اخلاق اسلامی.....

الف) متّصف بودن به صفت تقوا و خداترسی.....

ب) خلوص نیّت در انجام وظیفه.....

ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع.....

د) داشتن صبر و بردباری.....

ه) برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع.....

ر) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع.....

۳- رعایت عدل و انصاف.....

جداول و نمودارهای □□□□ می از ارباب رجوع (بهار□□□□).....

□□□□ □□ □□□□.....

□□□□ □□□□ □□□□□□.....

مقدمه :

کمال سعادت، تلاش در اصلاح امور مردم است. ((حضرت علی (ع))

تغییر نگرش اداره سازمان ها از "انسان ابزاری" (در قرن هفده و هیجده میلادی) یا "انسان برای همه چیز" به "همه چیز برای انسان" در اوایل قرن بیستم بیانگر تفوق رویکرد توجه به طبیعت و ذات انسان و حاکمیت او به ابزار بوده و کمک شایان به ارائه تصویر مشترک برای ایجاد افقی بلندمدت، مطمئن و خدشه ناپذیر نموده است. اگر چه این رویکرد در مراحل اولیه خود قرار دارد اما تلاش سازمان ها برای توسعه ظرفیت یادگیری افقی روشن را تصور می سازد. کما اینکه سؤال «از کجا آمده ایم و به کجا خواهیم رفت» هم اکنون برای سازمان های بزرگ به وجود آمده است. توفیق چشمگیر سازمان ها و تشکیلات با حداقل امکانات مادی و از سوی دیگر شکست نظام ها و سازمان هایی با بهترین توانایی های مادی و تکنولوژیکی، بیانگر تأثیر عوامل غیرمادی در کامیابی، یا شکست آنها بوده است.

امروزه تمامی تمهیدات یک سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازماندهی می شود و به مشتری در زنجیره تأمین به عنوان مهم ترین عنصر نگریسته می شود.

سازمان ها در سه قرن اخیر با آزمون و خطا به اهمیت اخلاق، هنر، قانون، ادب، سنن و ارزش ها در کسب موفقیت پی برده اند و با بکارگیری شیوه های مختلف سعی در رعایت و حفظ آنها دارند. با توجه به اینکه رویکرد توجه به مسائل اخلاقی و ارزشی به معنی خاص خود در سازمان ها و محافل علمی جهان، نوپا و جدید است، مطالب چندانی درباره ساختار اجرایی و حمایتی آنها در سازمان ها در دسترس نیست؛ بنابراین می توان این اصول را همانند قانون مستند نمود و برای تداوم حیات آنها به سه طریق عمل نمود: (۱) توانمندسازی مدیران سازمان ها به ویژه مدیران ارشد (۲) ارتقای فرهنگ حاکم بر سازمان (۳) ایجاد ساختارهای رسمی سازمانی با توجه به اینکه دورنمای مدیریت در قرن اخیر تلفیق مدیریت (تکنیک) با رهبری (نفوذ) است و یک مدیر توانمند و قوی خود تجلیگاه ارزش های معنوی است، می تواند بر کل سازمان تأثیرگذار باشد.

اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم های اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است، اصولاً طرح تکریم را می توان در امور زیر خلاصه کرد:

□□□□ حقوق شهروندی

۱- پایبندی به اخلاق اسلامی

قرآن کریم از انسانهای با ایمان و نیکوکار به «بهترین مخلوقات عالم» یاد می کند؛ آنجا که می فرماید: (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ)

در واقع، ارزش وجودی یا کمال هستی انسان، در سنجش و مقایسه با موجودات دیگر مشخص می گردد و اگر انسانها به کمال واقعی خود در سایه اخلاق و رفتار انسانی رسیدند در آن هنگام است که دارای ارزش شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود.

همان طور که می دانیم، اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (ص) است. وجود مبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه اعلایی قرار گرفته که قرآن کریم، درباره اش می فرماید: (إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ) و در جای دیگر، ایشان را الگوی تمام مؤمنان، معرفی می نماید و می فرماید: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ) لذا، برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط و مراوده هستند، سزاوار است که به آن بزرگوار و نیز معصومان (علیهم السلام)، از نظر رفتار و کردار و حرکات و سکنات اقتداء کرده، تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مندی مردم را فراهم آورند.

الف) متّصف بودن به صفت تقوا و خداترسی

خداوند در قرآن کریم می فرماید: (وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ)

اساساً، هر پست و منصبی در اسلام، عنوان مسئولیت، وظیفه و امانت را در بر دارد. پس کسانی که منصبی و مسئولیتی را در جامعه به عهده دارند، باید افرادی امانتدار و صالح باشند و هیچ گاه از مسئولیت خود سوء استفاده نمایند یا حقوق دیگران را ضایع نسازند؛ همچنین، آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بر اعمال خود، از اقدام یا رفتار و گفتاری که باعث رنجش یا بی احترامی نسبت به دیگران شود، پرهیز کنند و همیشه خشنودی خداوند و رضایت مردم را مدنظر داشته باشند، و این همه حاصل نمی شود، جز با داشتن خصیصه

«تقوا و خداترسی». همان طور که امیر مؤمنان (ع) به مالک می فرماید: «افرادی که پاک ترین هستند، را برگزین.

از این رو، از مهم ترین ویژگی اخلاقی که کارکنان ادارت و سازمانها باید بدان متّصف باشند، داشتن تقواست؛ چرا که در سایه آن، اعمال و گفتار و رفتارشان را به گونه ای قرار می دهند، که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشود یا با بی احترامی و تندخویی با آنها رفتار نمی کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنودی مردم دارند.

ب) خلوص نیت در انجام وظیفه

همان طور که می دانیم، دین شامل هر عبادت و عمل صالحی می شود. بر همین اساس، خداوند در سوره زمر، پیامبرش را به اخلاص در دین، فرمان می دهد: (إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَأَعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ)

اصولاً، کسی که دارای خلوص نیت است، همه اعمال و گفتار و رفتارش را فقط از روی اخلاص و برای رضای خدا انجام می دهد.

بنابراین، مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند قرار می دهند. در نتیجه کار و وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می گیرد؛ چرا که زیبایی عمل به ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر رضای او انجام دادن.

ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع

امیر مؤمنان (ع) در نامه خویش به مالک می نویسد: «پس نیکوترین اندوخته خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان.

یکی از اصول مردم داری که ائمه اطهار (علیهم السلام) تأکید خاصی بر آن داشتند «حسن خلق» است. خداوند نیز اخلاق نیکوی رسولش را باعث استحکام حکومت و جذب مردم دانسته و می فرماید:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

از آنجایی که ارباب رجوعان یکسان نبوده و از قشر خاصی نیز نیستند، بلکه از نظر خصایص انسانی و اخلاقی با یکدیگر متفاوتند، به همین لحاظ، کارکنان ادارات نیز نه تنها باید از سعه صدر، حلم و بردباری، عطف و مهربانی و... برخوردار باشند، تا بتوانند با ارباب رجوع برخورد توأم با احترام و عطف و در خور شأن و مقام آنان نمایند، بلکه همواره باید به توقعات قانونی و شرعی شان، نیز توجه بنمایند.

(د) داشتن صبر و بردباری

خداوند در کتاب آسمانی خویش می فرماید: (وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)

صبر» همیشه در وجود انسان، بین انگیزه دین و انگیزه هوس، آتش جنگ بر می افروزد، جنگی در نهایت شدت، و میدان این معرکه، قلب آدمی است.

ظرف وجود کارمندان ادارات و سازمانها در هیچ حالی نباید از صبر، تهی باشد؛ چرا که قشرهای زیادی از مردم، همه روزه با انواع رفتارهای متفاوت به آنان مراجعه می کنند و اگر با کوچک ترین برخورد نادرستی از طرف ارباب رجوع، خود نیز برخورد نامعقول و غیر اخلاقی کنند، نه تنها موجبات سخط الهی را فراهم می آورند، بلکه کسانی نیز که در این میان بی تقصیر هستند، مورد اهانت و بی احترامی قرار می گیرند؛ در نتیجه با این اعمال خود، مردم را به نظام اسلامی، بدبین می کنند. آنان با ایمان داشتن به وعده های الهی که (أُولَئِكَ يُؤْتَوْنَ أَجْرَهُمْ مَرَّتَيْنِ بِمَا صَبَرُوا) باید صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهند.

(ه) برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع

امام موسی بن جعفر (ع) است فرمود:

تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری با تو رفتار کنند.

تواضع و فروتنی به زیردستان، یکی از اوصاف پسندیده ای است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن مزین باشند. کارکنان نظام اداری نیز که دائماً با مردم در ارتباطند، باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ گاه با ارباب رجوع، برخورد توأم با کبر و غرور نداشته باشند.

اساساً، در شریعت اسلام، هر فرد مسلمان دارای احترام بوده و هیچ کس، حق توهین یا بی اعتنایی به او را ندارد. همه باید نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث تکبر و خودپسندی یا بی احترامی نسبت به دیگران شود. خداوند خطاب به پیامبرش می فرماید:

(وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)

از این رو، کارمند و مسئولان ادارات باید همواره با کمال تواضع و احترام با زیردستان و نیز ارباب رجوع برخورد کنند.

(ر) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع

رسول خدا (ص) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدارند. انسان به عنوان یک موجود ذاتاً اجتماعی، در روابط اجتماعی خویش ناگزیر است به دیگران محبت بورزد، تا در پرتو این محبت و ارتباط، زندگی خوشی را با هم سپری نمایند. مولا علی (علیه السلام) نیز به مالک، فرمان می دهد که:

((احساس مهر و محبت به مردم و ملاطفت با آنها را در دلت بیدار کن... و از عفو و گذشت به آنان بهره ای بده.))

یکی از صفات برجسته و پسندیده ای که مسئولان در ادارات و ارگانها باید مزین بدان باشند، مهر و محبت داشتن نسبت به ارباب رجوع است تا مردم نیز آنها را دوست بدارند و بدین وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود؛ چرا که کارکنان در ادارات، بیشترین مراوده را با مردم دارند و هر روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می کنند و از آنان برای رفع نیازهایشان، استمداد می طلبند.

۲- برخورداری از توانمندی و تخصص

اساساً، حکومتها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش قانون گذاری و اجرا، افراد متخصص و مجرب، حضور داشته باشند. در واگذاری کارها، علاوه بر تعهد و ایمان، داشتن دانش و تخصص نیز شرط است؛ چرا که اگر کسی بدون آگاهی و تخصص، اقدام به انجام کاری کند، نه تنها عملش، سبب بازدهی نخواهد شد، چه بسا موجب کاستی و آسیب رسانی نیز بشود. از دیدگاه امیر مؤمنان (ع) نیز ارزش هر کس به توانایی انجام اموری است که به او محول می شود:

((ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی تواند))

بر همین اساس، آن حضرت (ع) به مالک، سفارش می کند تا در انتخاب کارگزاران خود، از متخصصان و افراد با تجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزارانت، اندیشه کن... و افراد با تجربه و با حیا را از میان آنان برگزین.

بنابراین، کسانی که در ادارات خدمت می کنند، باید نسبت به کار خود، آگاهی و تخصص داشته باشند و زمانی که ارباب رجوع، برای امور خود به آنها مراجعه می کند، بدانند چه کنند و چه وظیفه ای بر عهده شان است تا بدین سان، رضایت ارباب رجوع را فراهم کنند.

۳- رعایت عدل و انصاف

عدالت، امر نیکو و پسندیده ای است که دین آن را محترم و ارزشمند داشته و هدف ارسال رسل را تحقق عدالت و قسط در جامعه می داند. خداوند در قرآن، یکی از اهداف والای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه، معرفی فرموده است:

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ

امیر مؤمنان (ع) به مالک می فرماید:

((انصاف را در رابطه با خدا و مردم و در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر چنین نباشی، ستم کرده ای))

خدمت کنندگان در سازمانها و مؤسسات، باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع، برخورد کنند و هیچ گاه نباید - خدای ناکرده - با گرفتن رشوه یا به صرف آشنایی با طرف مقابل، از مقام خطیر خود، سوء استفاده کرده و حق دیگران را زیر پا بگذارند؛ چه آنکه در آخرت در پیشگاه خداوند، شرمند خواهند بود. از دیگر سو، مسئولان با رعایت عدل و انصاف در محیطهای کاری، نه تنها سبب گسترش عدالت در کل جامعه می شوند، بلکه به وظیفه بزرگ و الهی خویش به درستی عمل کرده و هدف خداوند و انبیاء الهی را - که برقراری قسط در میان توده مردم است - در مملکت اسلامی، تحقق می بخشند.

۴- داشتن نظم و انضباط در کارها

امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «به شما دو تن «حسن و حسین» سفارش می کنم که تقوا پیشه سازید و به کارهای خود نظم دهید.

اسلام با تشویق به نظم در امور زندگی، مسلمانان را به سرعت بخشیدن در رسیدن به هدف خویش تشویق کرده است. به طور کلی، دینداری با بی نظمی تضاد دارد. عنصر ((نظم))، جامعه را به صورت یک سیستم با اجزای به هم مرتبط، سازمان می دهد و حیطه وظایف هر عنصر را معین می کند. اگر نظم و انضباط در هر اجتماعی بر تمام افراد و نیز مؤسسات آن حاکم باشد، آرامش و امنیت و رضایت مندی تمام مردم را به دنبال خواهد داشت. از این رو برای برقراری نظم در جامعه، باید همه کارکنان در ادارات و سازمانها به این مقوله، توجه لازم را مبذول دارند و چنان نباشد زمانی که ارباب رجوع به آنها مراجعه می کند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. چنین وضعیتی بی گمان ارباب رجوع را خسته و سرگردان کرده و موجبات نارضایتی آنان را فراهم می آورد. بلکه آنان باید در کارهای خویش نظم را رعایت کنند و زمان فعالیت خود در اداره را فقط به مردم و ارباب رجوع اختصاص دهند؛ چرا که برای برقراری نظم و آرامش در جامعه، باید از مؤسسات و ارگانها شروع کرد و برقراری نظم در همین واحدهای کوچک مملکتی، باعث آرامش روانی کل جامعه شده و عدم رعایت آن، امنیت روانی و آرامش فردی را مختل می سازد.

الف) برنامه ریزی در کارها

برنامه ریزی در ادارات و مؤسسات، باید با نیازهای مردم، هماهنگ باشد و دارای چارچوب زمانی بوده و مرحله به مرحله پیش برود تا نتیجه مطلوب حاصل شود؛ چرا که برنامه ریزی خوب بر مبنای واقعیتهای امکانات موجود، سبب می شود که کارکنان نظام اداری به خواسته های واقعی ارباب رجوع ها پی برده و نیازهای آنان را سریع تر و با دقت بیشتر، رفع کرده و در نهایت، موجبات خشنودی و رضایت آنان را حاصل نمایند. امیر مؤمنان (ع) می فرماید: «دقت در برنامه ریزی از وسیله و امکانات، مهم تر است.

ب) رعایت اولویتها:

حضرت امیر مؤمنان (علیه السلام) می فرماید: «آنکه به چیز غیر مهم خود را مشغول دارد، کار مهم تر را از دست می دهد.

هنگام تراکم کارها باید آنها را اولویت بندی نمود و ابتدا کارهای مهم تر را انجام داد و کارهای کم اهمیت را به فرصتهای بعد موکول کرد. اولویت بندی نکردن کارها باعث متحیر ماندن در هنگام تراکم کارها شده و باعث از دست دادن فرصتها در انجام کارهای با اهمیت می شود.

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. 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 ۹۷ به پیوست این گزارش می باشد.

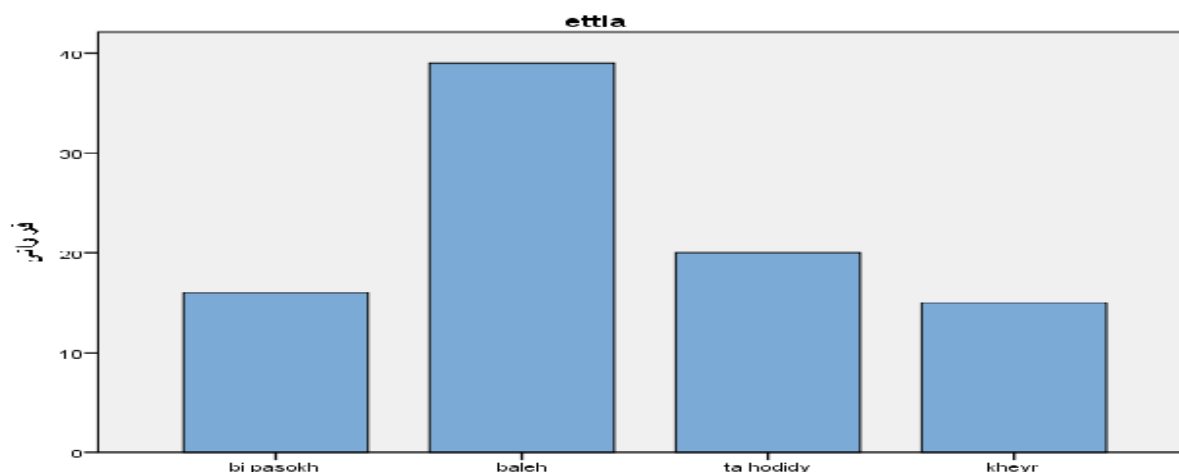
جداول و نمودارهای نظر سنجی از ارباب □□□□ (بهار □□□□)

از ۱۲۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۹۰ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند . که 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 ؟

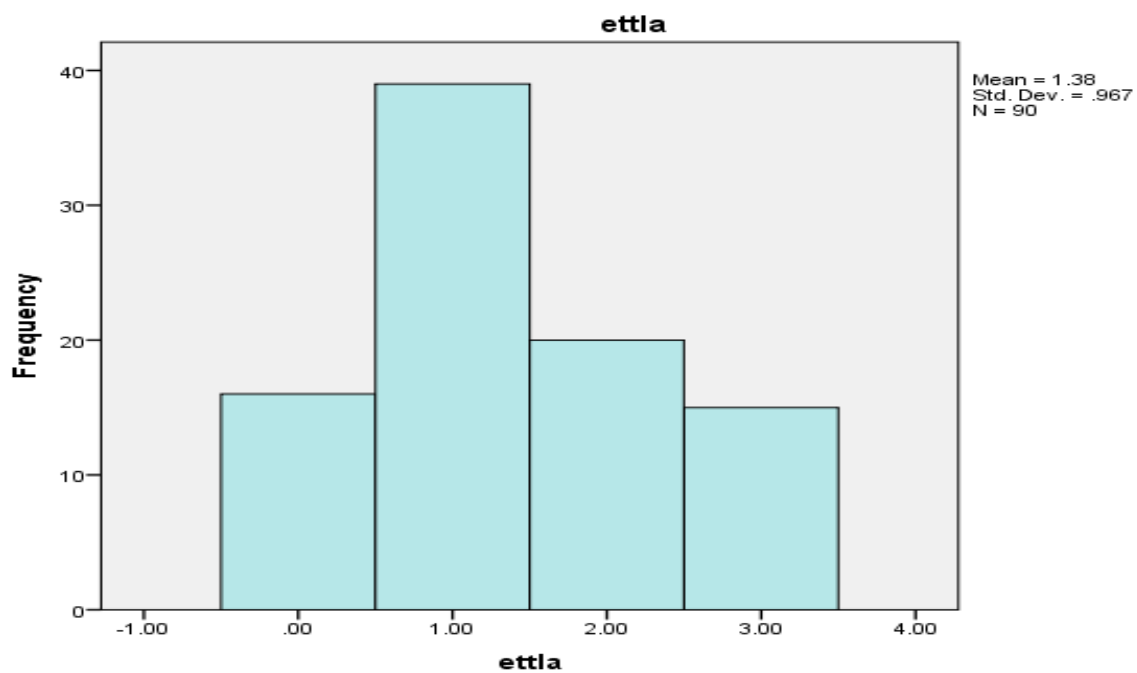
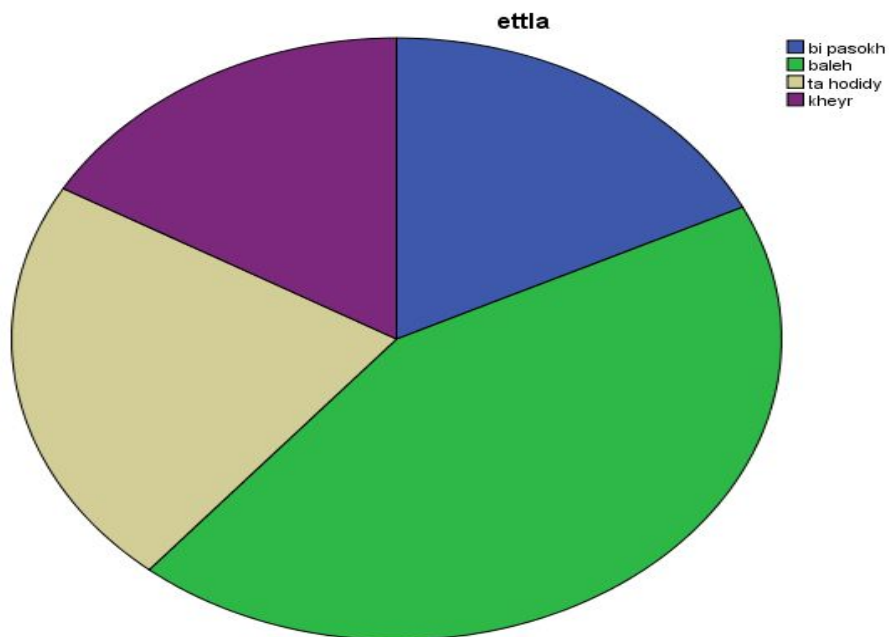
بلی	تاحدودی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۳۹	۲۰	۱۵	۱۶	۹۰
۴۳,۳	۲۲,۲	۱۶,۷	۱۷,۸	۱۰۰

اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف ودقیق



اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف ودقیق

اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق

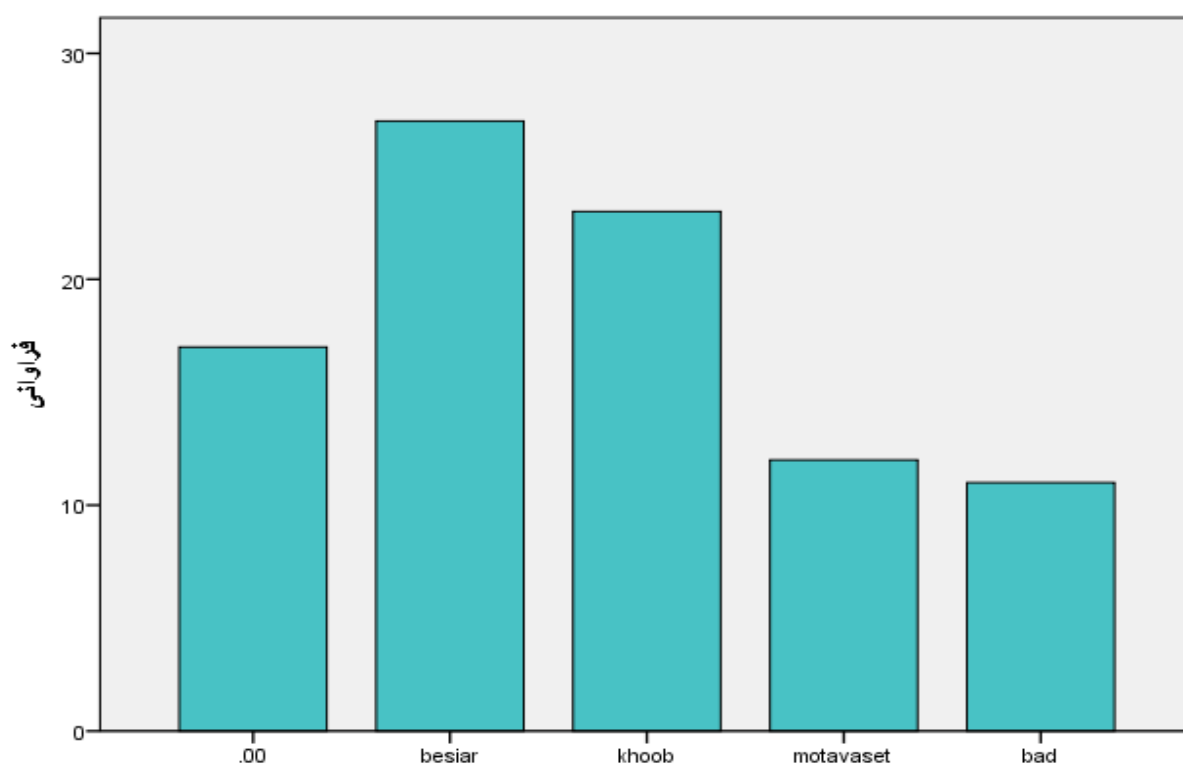


Error! Reference source not found.

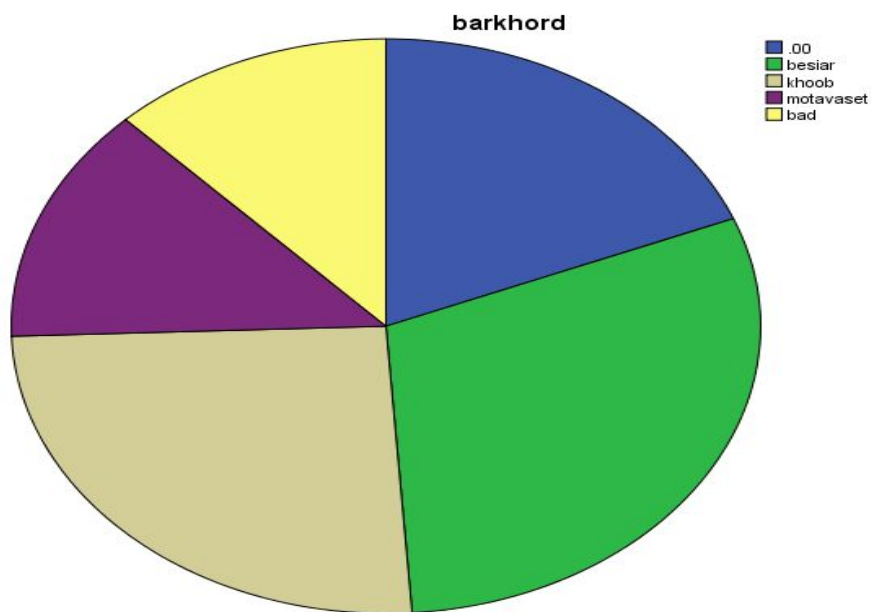
– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟

بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۲۷	۲۳	۱۲	۱۱	۱۷	۹۰
۳۰,۳	۲۵,۶	۱۳,۳	۱۲,۲	۱۸,۹	۱۰۰

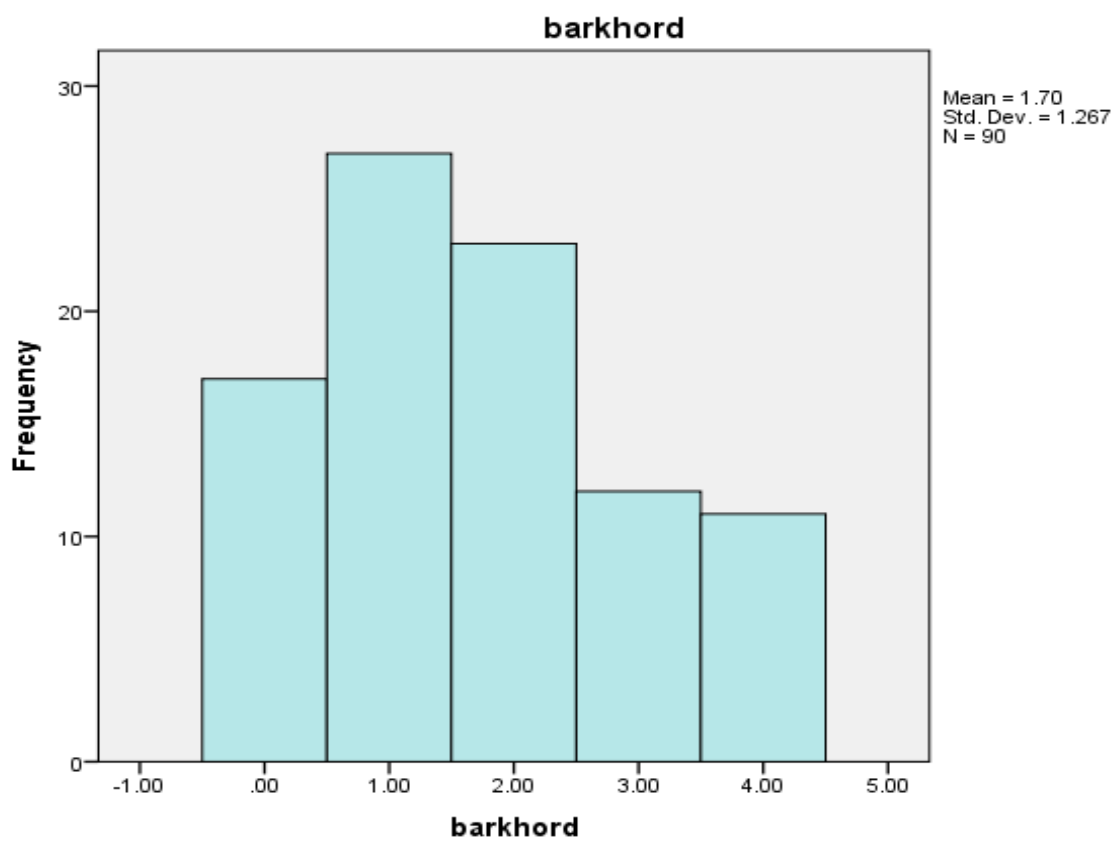
نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان

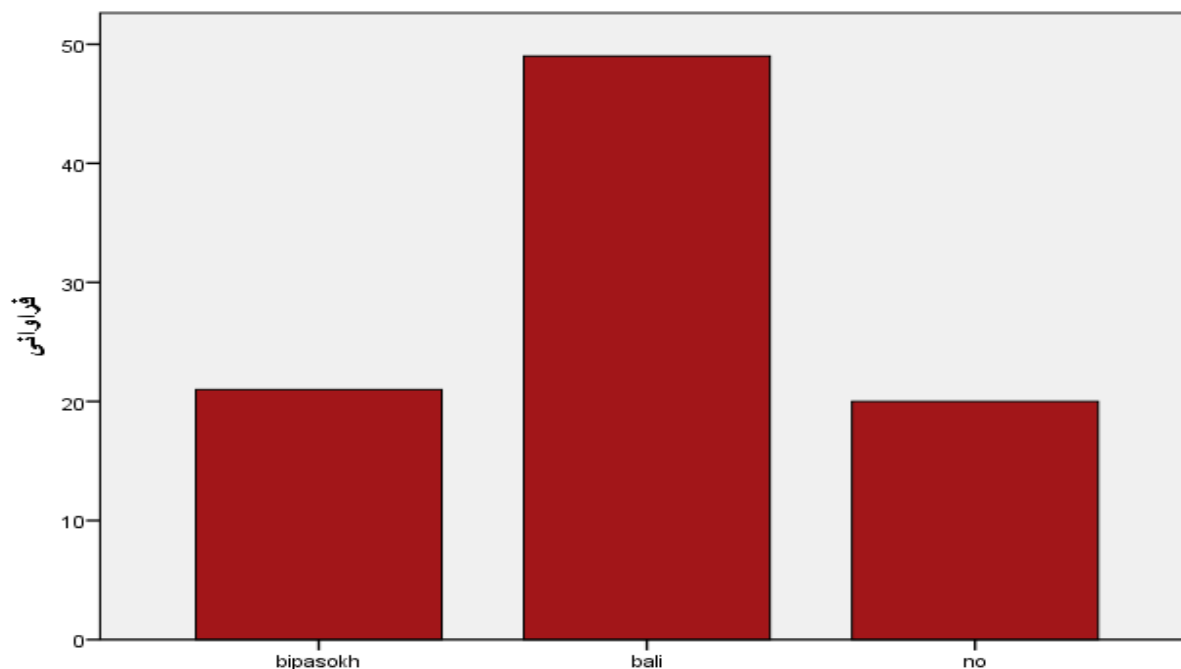


Error! Reference source not found.

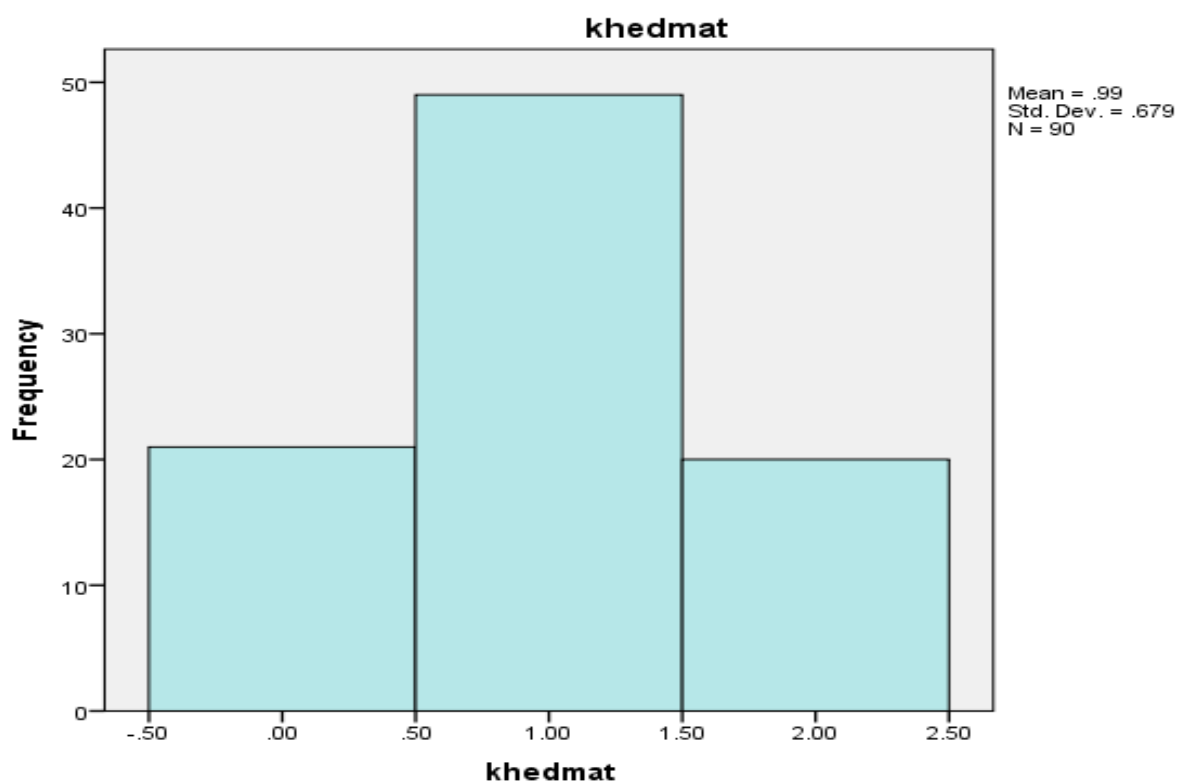
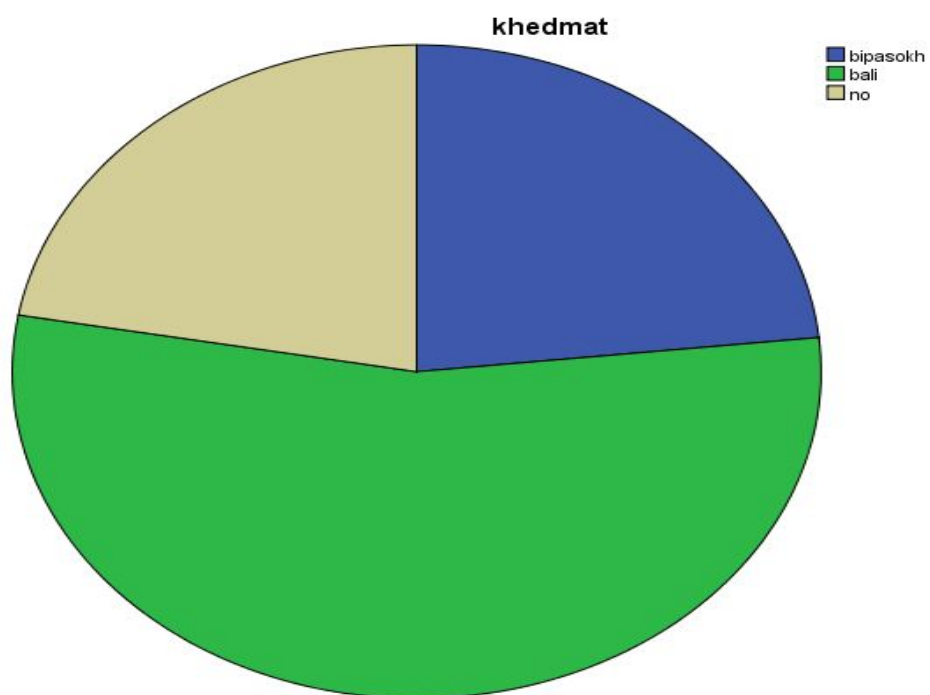
۳- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بلی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۴۹	۲۰	۲۱	۹۰
۵۴,۴	۲۲,۲	۲۳,۳	۱۰۰

خدمت در موعد مقرر



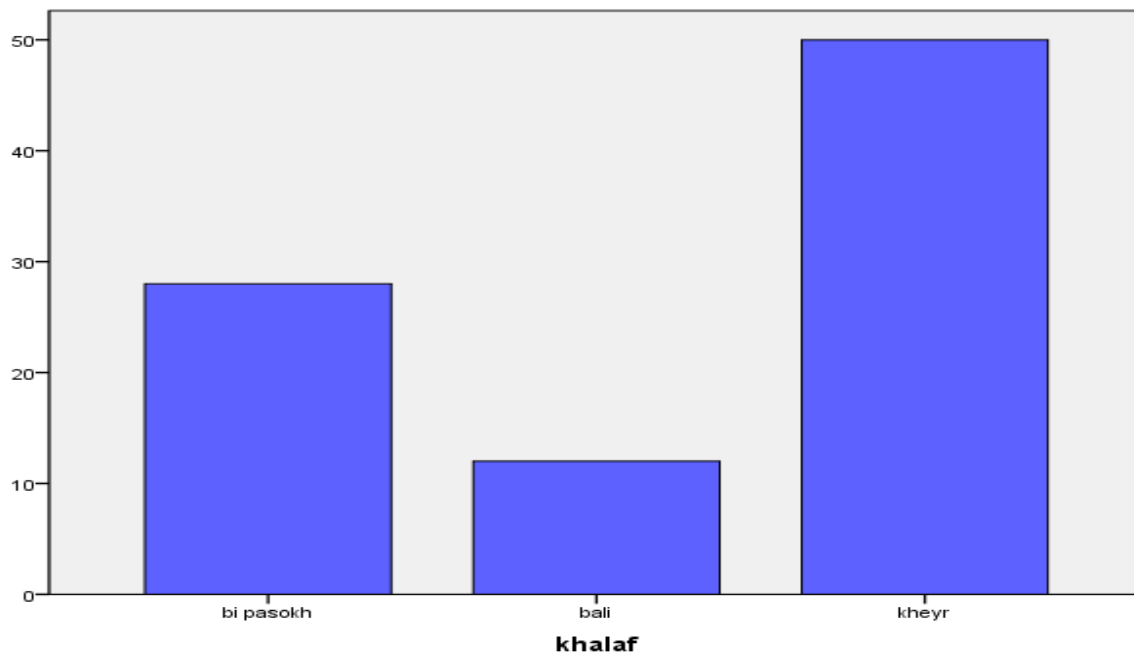
خدمت در موعد مقرر



Error! Reference source not found.

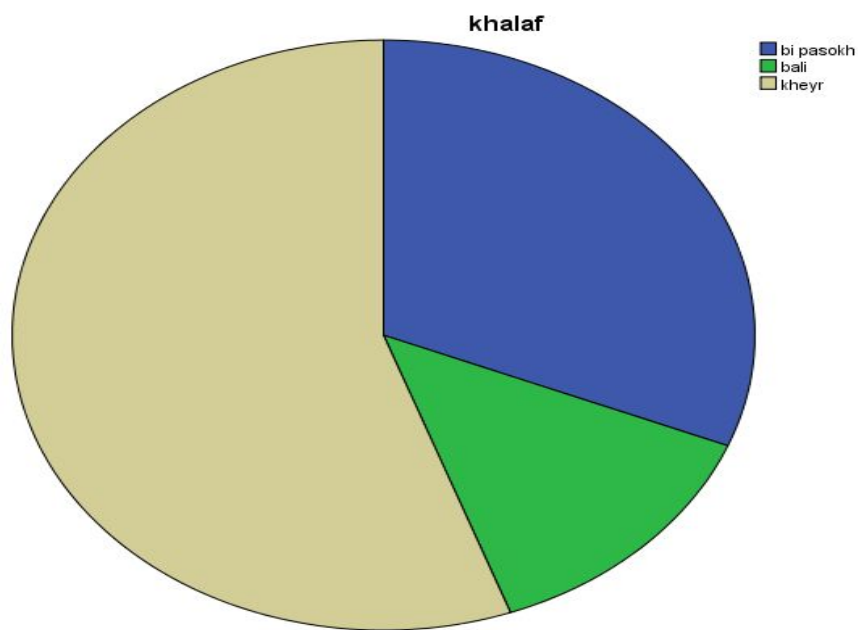
۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۵۰	۸	۳۲	۹۰
۵۵,۶	۹	۳۴,۱	۱۰۰

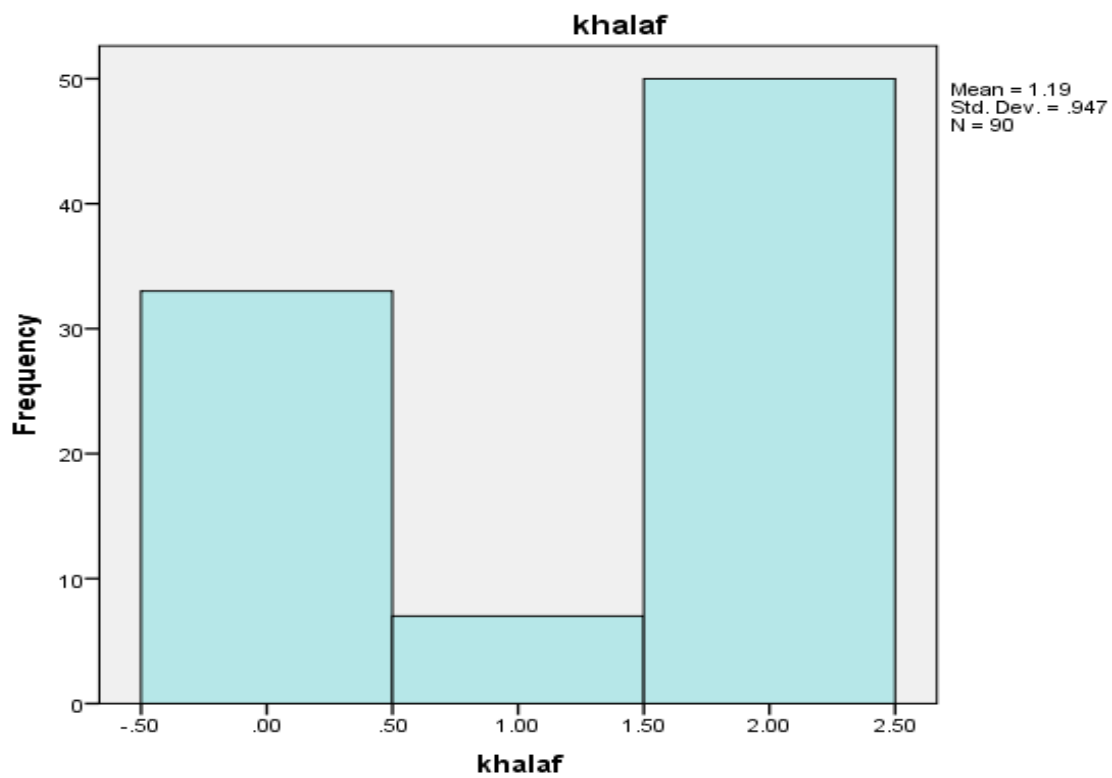


درخواست خلاف مقررات

درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقررات



Error! Reference source not found.

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

دبیرخانه،دفترمدیرعامل،نگهبانی،تمامی افراد،مدیرعامل،مهندسی وتوسعه،همه
کارکنان (۳مورد)،بهره برداری(۲مورد)،مشترکین (۴ مورد)،پشتیبانی،واعظی
مالی،شعبانی،احمدی

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

مشترکین ،مهندسی وتوسعه ،مالی ، اصلا وجود نداشته است ازگزینه های
مطرح شده درخصوص این سووال می باشد.

**— 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 .

نتایج نظرسنجی

- □□□□□ پیشنهادات.

- نامناسب بودن مکان دبیرخانه.
- 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.

نتیجه گیری و پیشنهادات :

براساس نتایج بدست آمده در نظرسنجی ۳ ماهه اول ۹۷ از میان ۱۲۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۹۰ 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.

۳۹ نفر یعنی معادل ۴۳,۳ درصد گزینه بلی ، ۲۰ نفر یعنی معادل ۲۲,۲ درصد گزینه تاحدودی و ۱۵ نفر یعنی ۱۶,۷ درصد به این گزینه پاسخ خیر و ۱۶ نفر یعنی ۱۷,۸ درصد پاسخی نداده اند.

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

۲۷ نفر معادل ۳۰,۳ درصد گزینه بسیار خوب ، ۲۳ نفر معادل ۲۵,۶ درصد گزینه خوب ، ۱۲ نفر معادل ۱۳,۳ درصد گزینه متوسط ، ۱۱ نفر معادل ۱۲,۲ درصد گزینه بد، و ۱۷ نفر معادل ۱۸,۹ 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 ۴۹ نفر معادل ۵۴,۴ درصد بلی ، ۲۰ نفر معادل ۲۲,۲ درصد گزینه خیر و ۲۱ نفر معادل ۲۳,۳ 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 ۵۰ نفر معادل ۵۵,۶ درصد گزینه بله ، ۸ نفر معادل ۹,۹ درصد گزینه خیر ، و ۳۲ نفر معادل ۳۴,۱ 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.

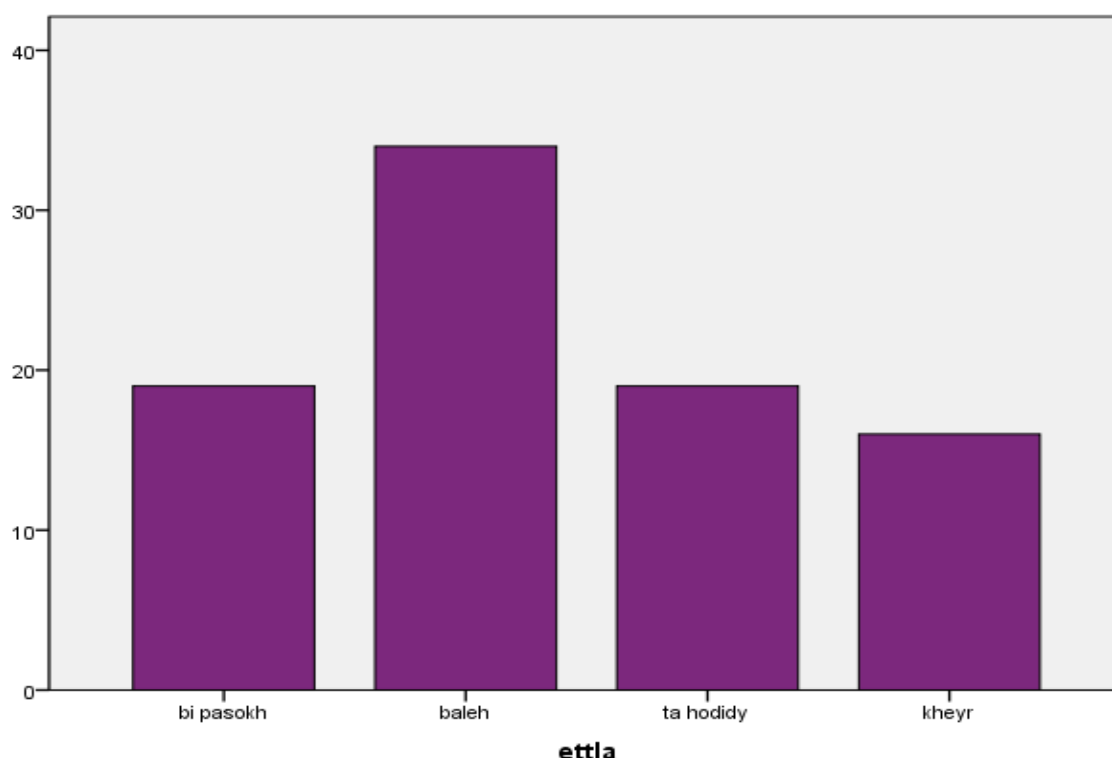
نظر سنجی از ارباب رجوع (تابستان ۱۳۹۷)

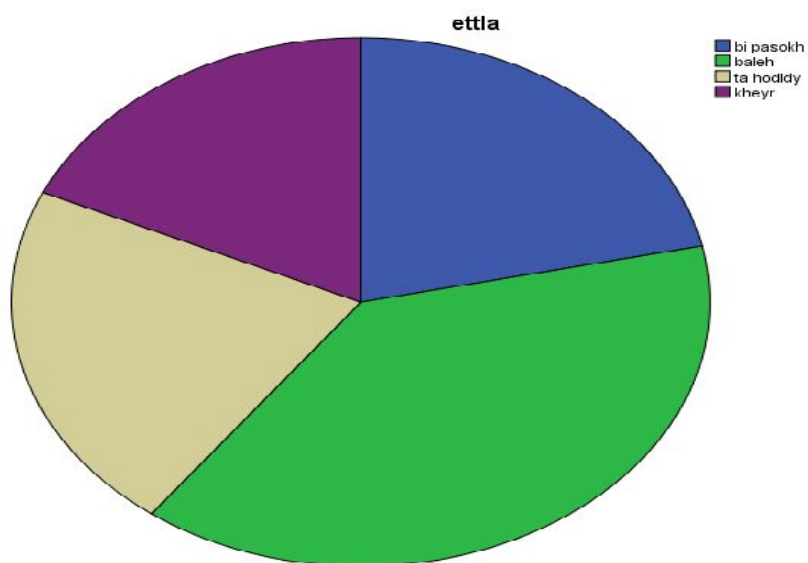
از ۱۱۵ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه دوم سال ۸۵ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند .

تحلیل این نظر سنجی به شرح ذیل ارائه می باشد .

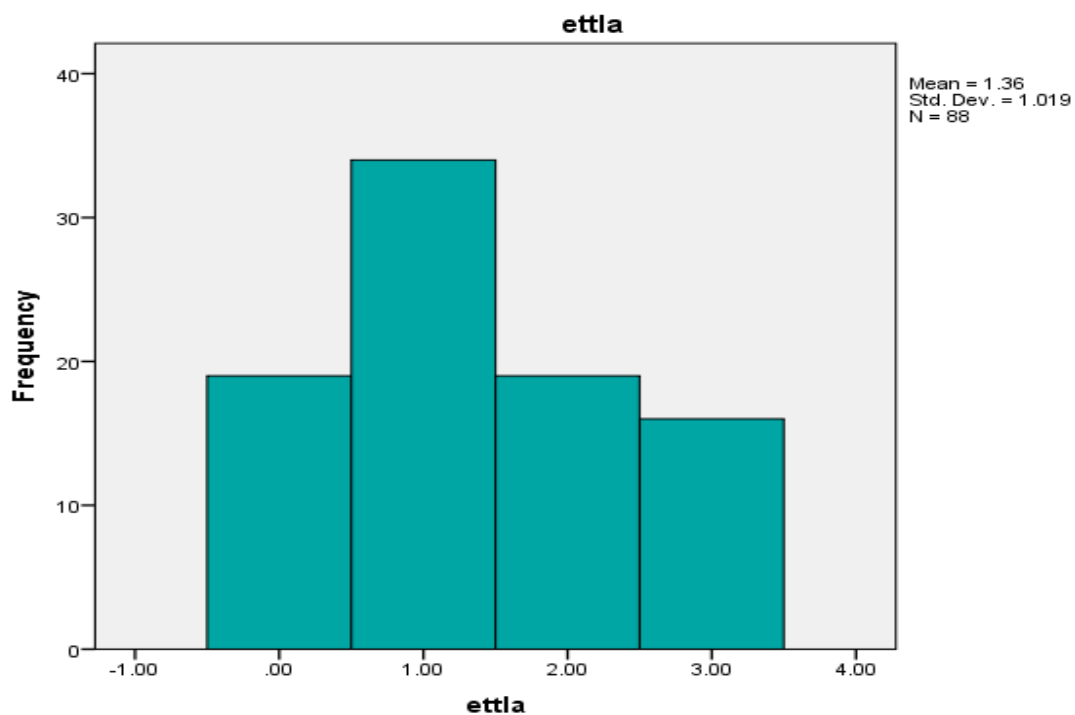
– آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟

بلی	تأحدودی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۳۴	۱۹	۱۶	۱۹	۸۸
۳۸,۶	۲۱,۶	۱۸,۲	۲۱,۶	۱۰۰





اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق

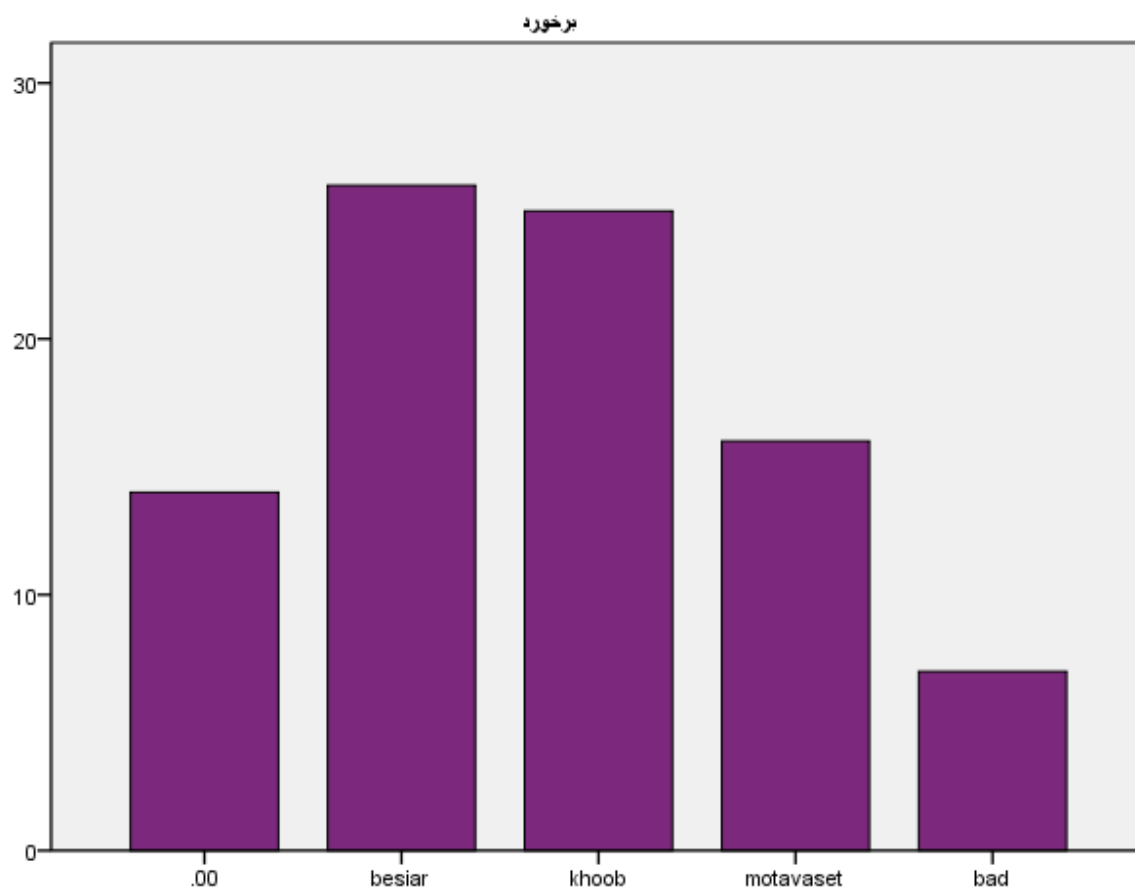


Error! Reference source not found.

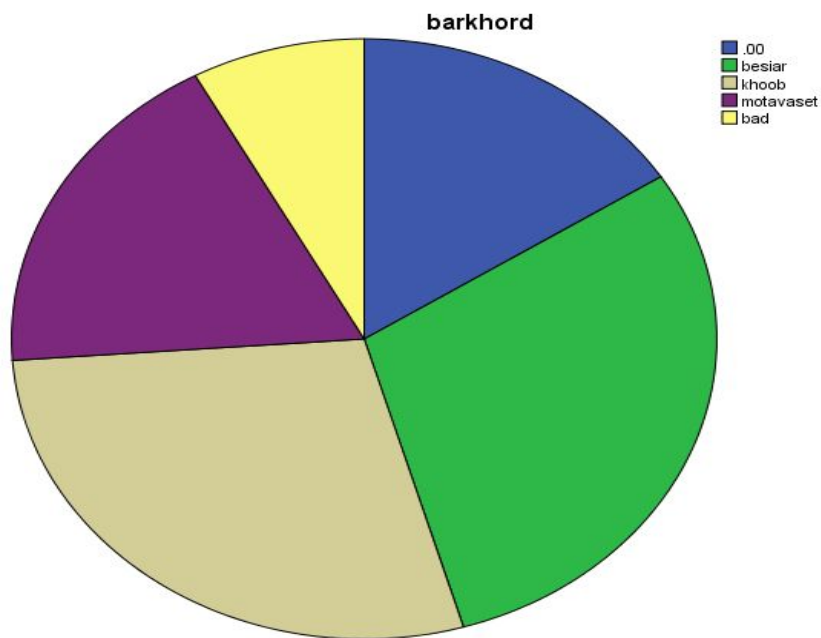
– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟

بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۲۶	۲۵	۱۶	۷	۱۴	۸۸
۲۹,۵	۲۸,۴	۱۸,۲	۸,۰	۱۵,۹	۱۰۰

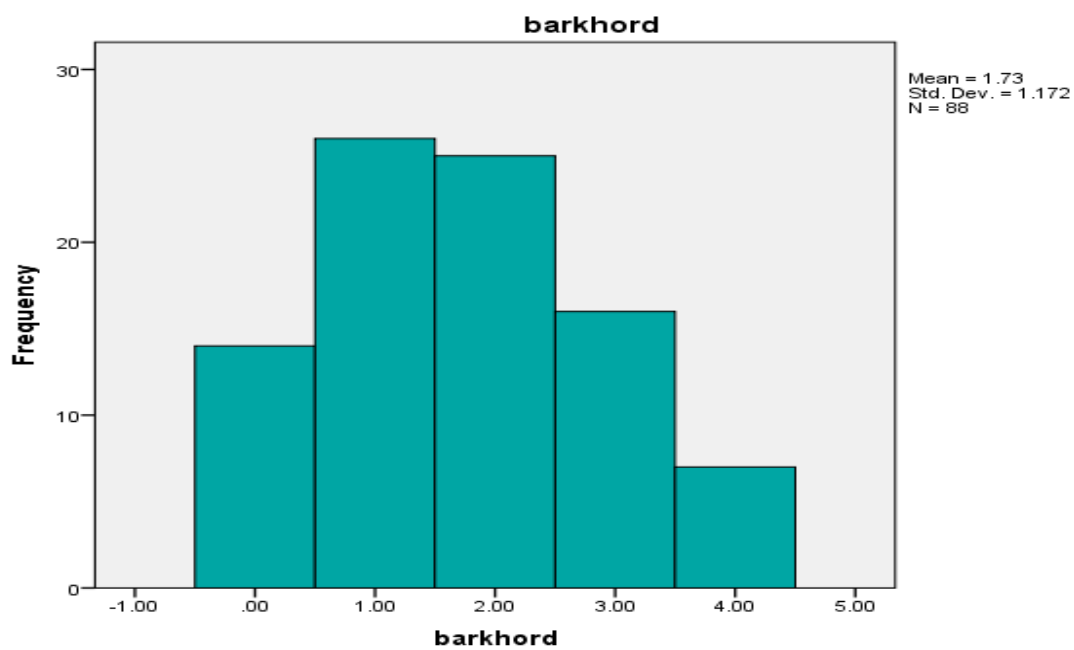
نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان

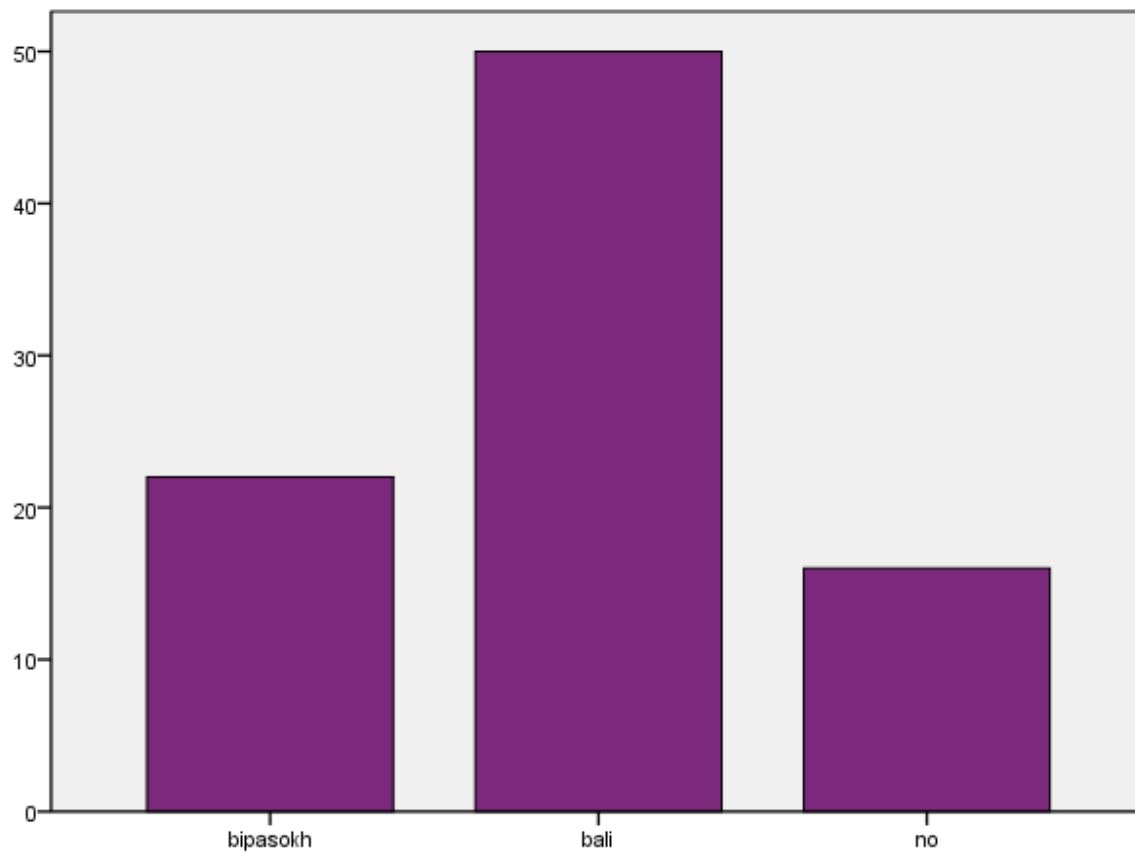


Error! Reference source not found.

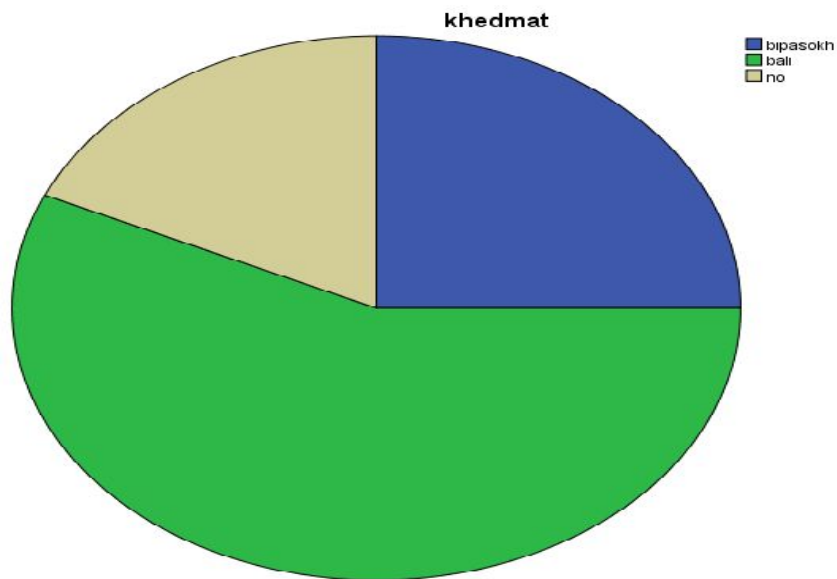
— آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بله	خیر	بدون جواب	جمع کل
۵۰	۱۶	۲۲	۸۸
۵۶٫۸	۱۸٫۲	۲۵٫۰	۱۰۰

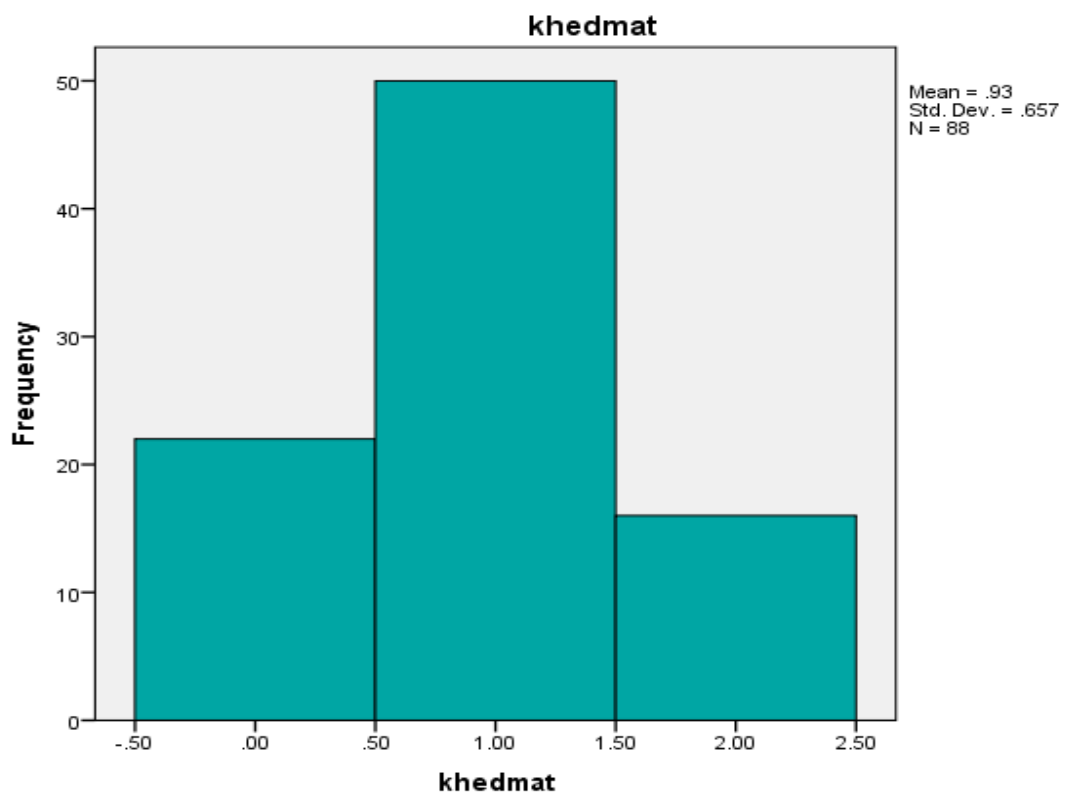
خدمت در موعد مقرر



خدمت در موعد مقرر



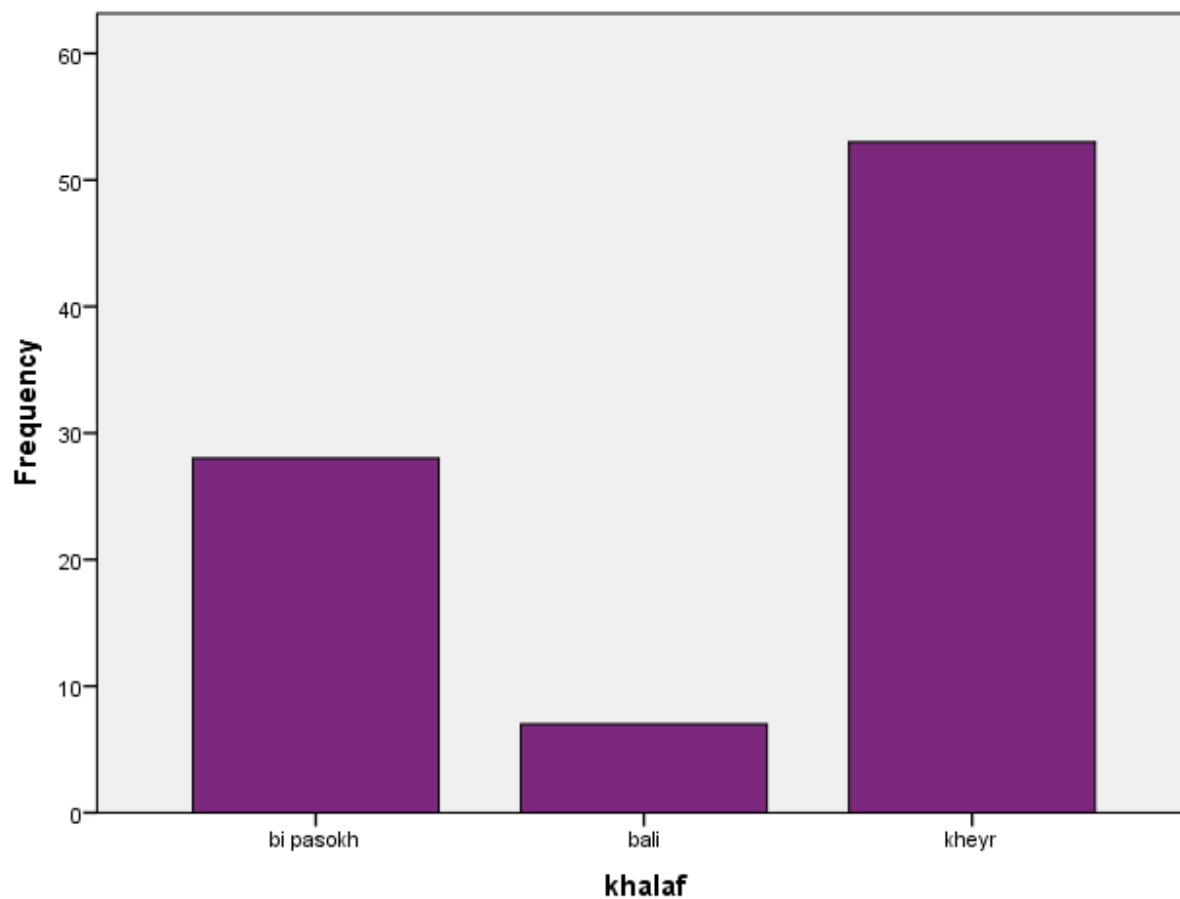
خدمت در موعد مقرر

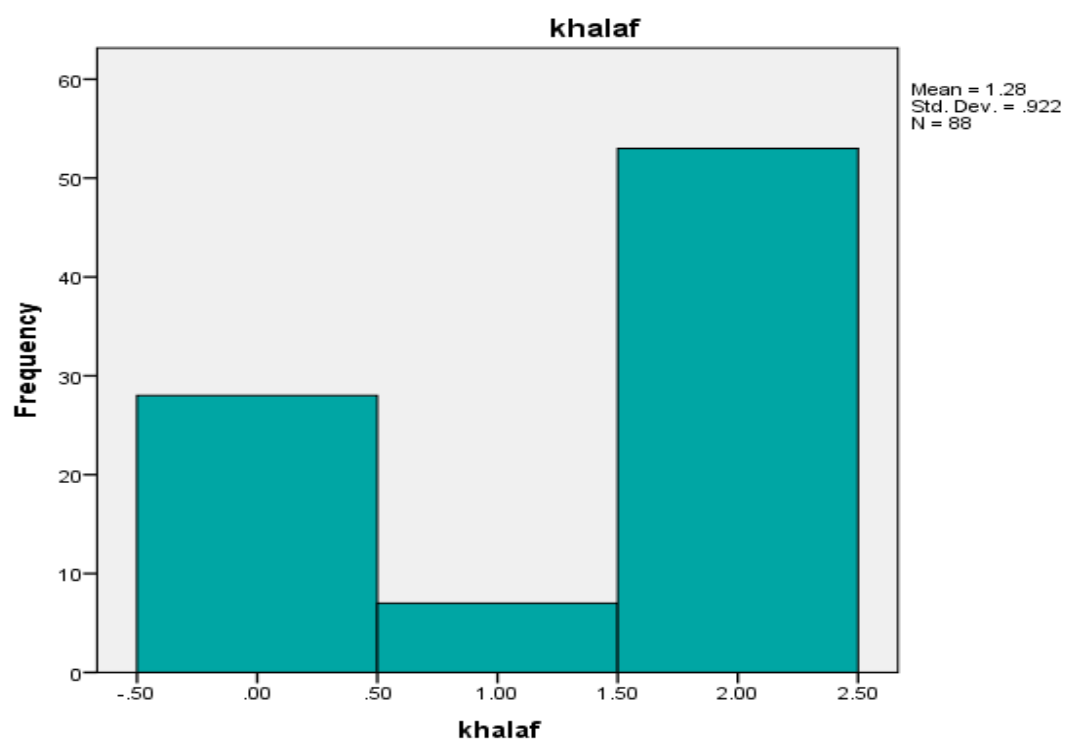
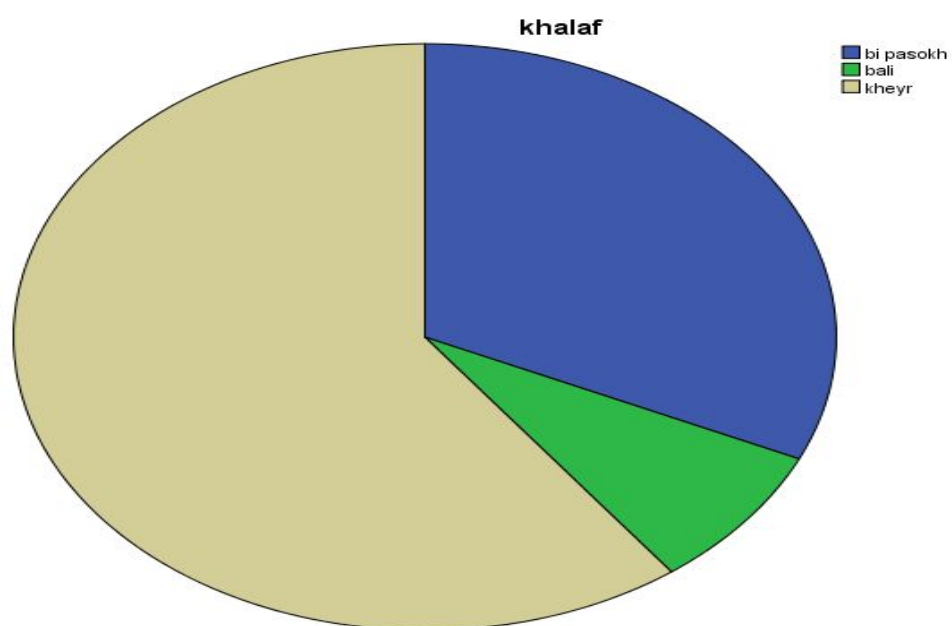


Error! Reference source not found.

۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۵۳	۷	۲۸	۸۸
۶۰,۲	۸,۰	۳۱,۸	۱۰۰





Error! Reference source not found.

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

نصوری-خلیجی-نجفی پور- شعبانی

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

دبیرخانه- مالی- مشترکین-مهندسی وتوسعه

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

تعداد ۷ 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 مشکل است.
 - به جانشین مشخص شده در هر حوزه تفویض اختیارداده شود.
- میزان رضایت نهایی بدست آمده در سه ماهه دوم سال درصد می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات :

براساس نتایج بدست آمده در نظر سنجی ۳ ماهه دوم ۹۷ از ۱۱۵ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۸۸ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند. این نظر سنجی 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 " 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.

۳۴ یعنی معادل ۳۸,۶ درصد گزینه بلی ، ۱۹ نفر یعنی معادل ۲۱,۶ درصد گزینه تاحدودی و ۱۶ نفر یعنی ۱۸,۲ درصد پاسخ خیر داده اند و ۱۹ نفر معادل ۲۱,۶ به این گزینه پاسخ نداده اند.

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

۲۶ نفر معادل ۲۹,۵ درصد گزینه بسیار خوب ، ۲۵ نفر معادل ۲۸,۴ درصد گزینه خوب ، ۱۶ نفر معادل ۱۸,۲ درصد گزینه متوسط ، ۷ نفر معادل ۸,۰ درصد گزینه بد، و ۱۴ نفر معادل ۱۵,۹ 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 ۵۰ نفر معادل ۵۶,۸ درصد گزینه بله ، ۱۶ نفر معادل ۱۸,۲ درصد گزینه خیر و ۲۲ نفر معادل ۲۵,۰ درصد به این سووال پاسخ نداده اند.

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

که ۵۳ نفر معادل ۶۰,۲ درصد گزینه خیر ، و ۷ نفر معادل ۸,۰ گزینه بلی را مطرح نموده اند و ۲۸ نفر معادل ۳۱,۸ درصد نیز به این گزینه پاسخی نداده اند. همچنین در مواردی که گزینه بلی را پاسخ داده اند مورد

خاصی راعنوان ننموده اند. به طور کلی میزان رضایت بدست آمده ارباب رجوع درتابستان ۹۷ درحدود ۶۳,۳۲ درصد می باشد.

در پاسخ به ۲ سووال 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 سووال برخورد نامناسب باید شرایط مختلف از جمله توقعات نابجا، درخواست موارد خلاف قانون، عدم توجه به شرایط زمانی و..... نام برد.

و در سووال 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.