

بسمه تعالی

وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب وفاضلاب کشور

شرکت سهامی آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر

بررسی نتایج طرح نظرسنجی از ارباب رجوع در شرکت

آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر

در ۶ ماهه دوم سال ۹۶

تهیه وتنظیم: روابط عمومی وآموزش همگانی

اسفندماه ۹۶

شماره صفحه

فهرست مطالب :

۱	— مقدمه
۱۱	— ۱۱۱۱
۱۱	— خروجی های spss (جداول، نمودارهای میله ای، دایره ای و هیستوگرام)
۱۱	— نتیجه گیری و پیشنهادات

مقدمه :

بحث طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است، که امروزه در دستگاههای دولتی مطرح است. 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 به تصویب شورای عالی اداری رسیده و در حال اجراست.

یکی از شاخصهای سنجش کارآمدی و رشد و توسعه از جمله خدمت رسانی در بخش آب که در حال حاضر از مهم ترین مشکلات کشور و حتی دنیا می باشد، رضایت مردم از خدمات دستگاههای دولتی است؛ که برای ارتقای آن طرح تکریم ارباب رجوع اجرا شده است. مؤلفههایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در کار مراجعان، چگونگی برخورد با آنها و اطلاع رسانی مناسب، از جمله اهداف « نقش طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری » و از مهم ترین عواملی هستند که باعث دگرگونی و بهبود اوضاع اداری می شوند.

اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم های اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته ای میان مردم و دستگاههای اجرایی بود که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، این نیاز را کشف و به همه دستگاهها، ابلاغ نمود.

اصولاً طرح تکریم را می توان در امور زیر خلاصه کرد:

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 (صلی الله علیه و آله) است. وجود مبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه اعلائی قرار گرفته که قرآن کریم، درباره اش می فرماید: (إِنَّكَ لَعَلَى 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 سکناات 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 (علیه السلام) 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 گیرند؛ 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.

امام خمینی «ره» در فرازی از وصیت خویش به مسئولان می فرمایند: «شما قصدتان را برای خدا خالص کنید که این عبادت است.»

ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع

امیر مؤمنان (علیه السلام) 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:

﴿بِمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ كُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُوا أَمْرَهُ وَكُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُوا رِجْلَهُ وَكُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُوا صَوْتَهُ﴾

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 (علیه السلام) 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 اعتنائی 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.

و) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع

رسول خدا (صلی الله علیه و آله) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدارند.

انسان به عنوان یک موجود ذاتا 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 مراد 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 (علیه السلام) 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 (علیه السلام) به مالک، سفارش می کند تا در انتخاب کارگزاران خود، از متخصصان و افراد با تجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزاران، اندیشه کن... و افراد با تجربه و با حیاء 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 وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ)

امیر مؤمنان (علیه السلام) 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 و امکانات موجود، سبب می شود که کارکنان نظام اداری به خواسته های واقعی ارباب رجوها 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 (علیه السلام) 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.

برهمن اساس در شرکت آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر نیز نظرسنجی از ارباب رجوع باتوزیع فرم های توزیع شده و در بازده زمانی سه ماهه واز طریق روابط عمومی وآموزش همگانی شرکت صورت گرفته است.که نتایج مربوط به سه ماهه سوم وچهارم سال ۹۶ به پیوست این گزارش می باشد.

نظر سنجی از ارباب رجوع (پاییز ۱۳۹۶)

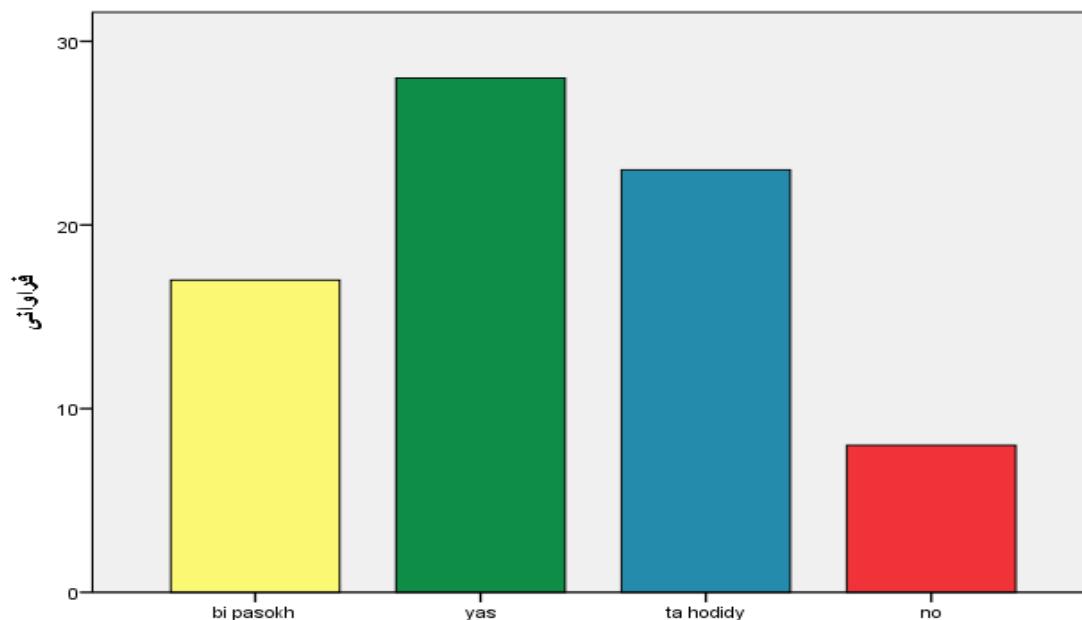
در نظر سنجی سه ماهه سوم سال ۹۶ از بین ۱۰۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر ۷۶ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند .

تحلیل این نظر سنجی به شرح ذیل ارائه می شود.

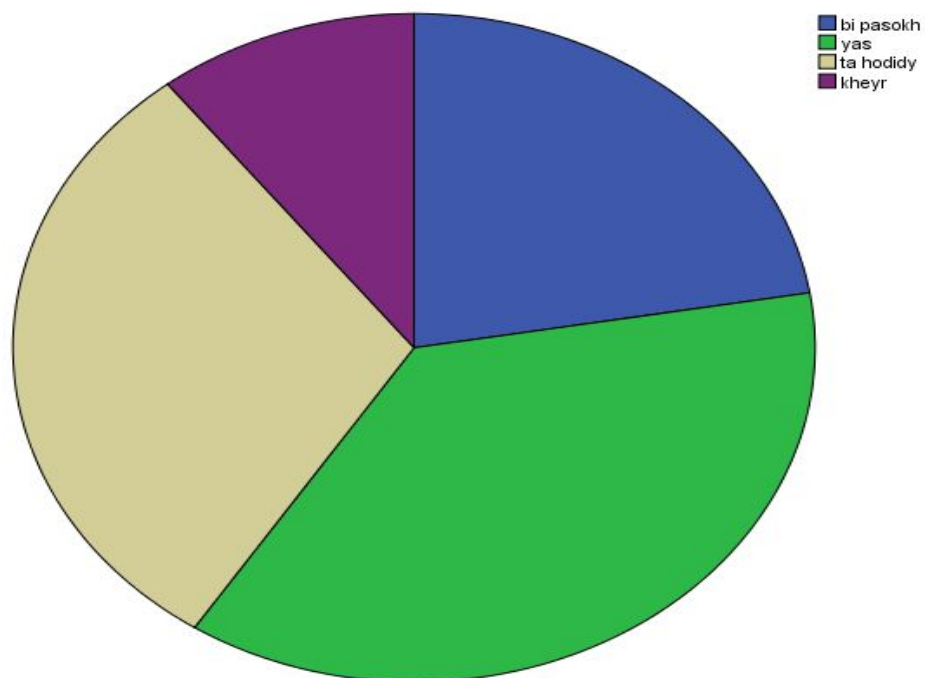
— آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟

بلی	تأخردی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۲۸	۲۳	۸	۱۷	۷۶
۳۶/۸	۳۰/۳	۱۰/۵	۲۲/۴	۱۰۰

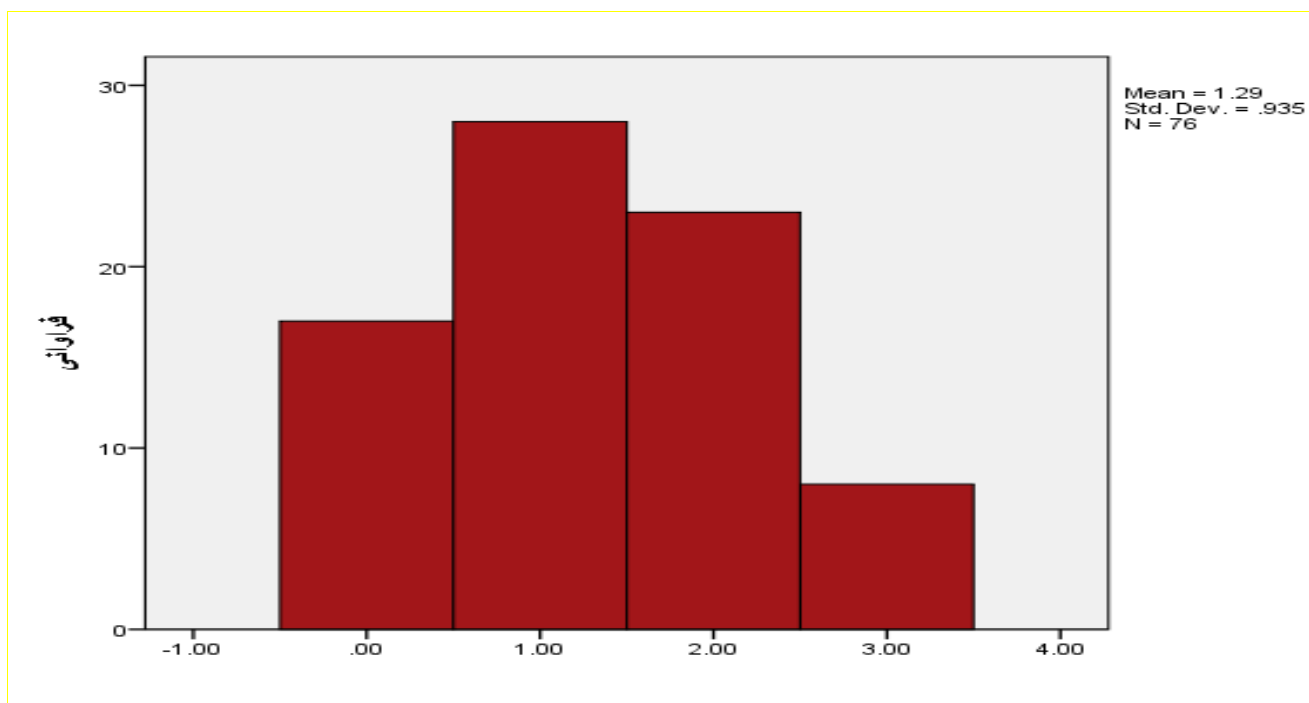
اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



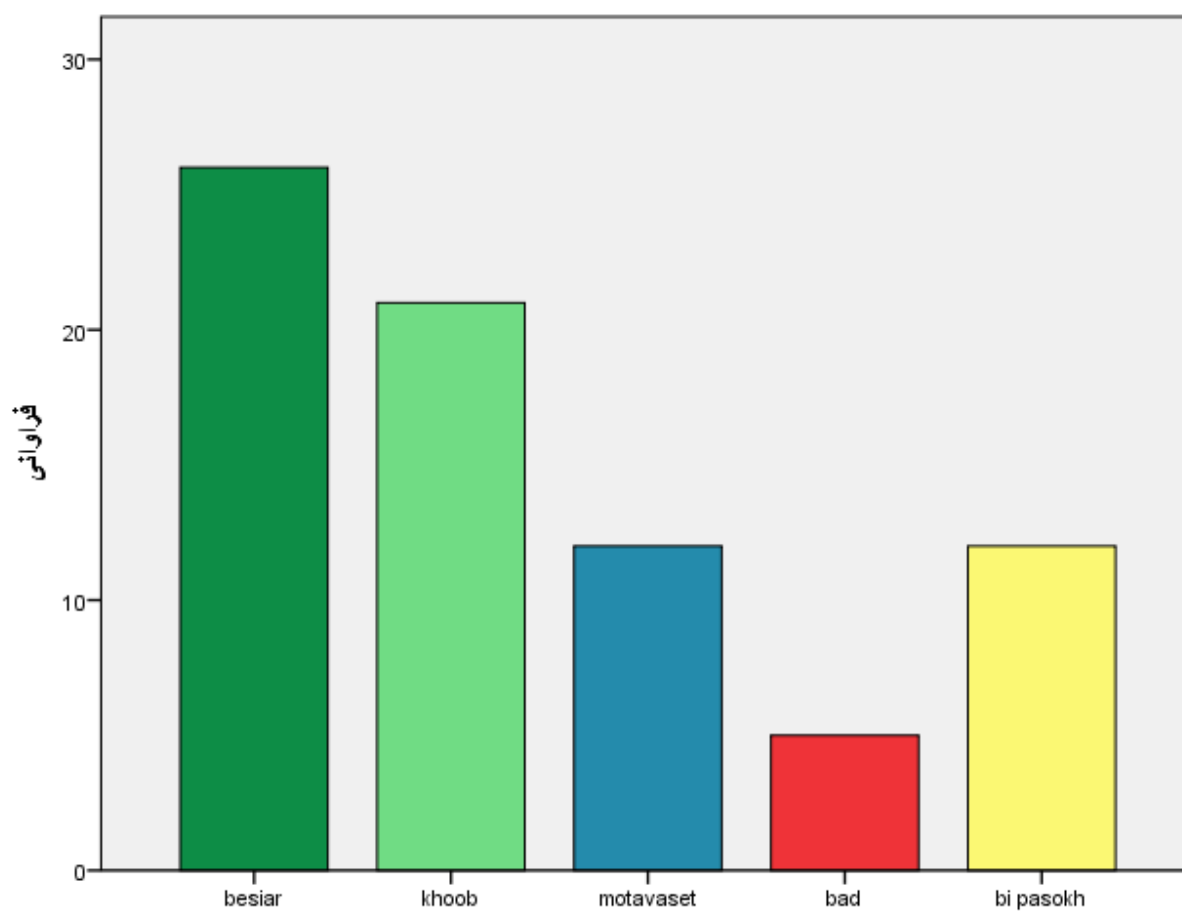
اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



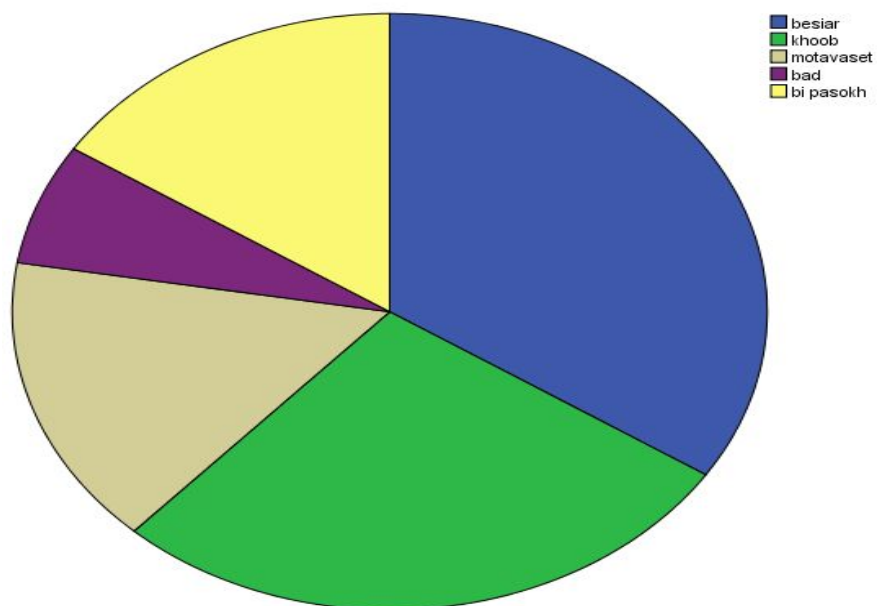
– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟

بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۲۶	۲۱	۱۲	۵	۱۲	۷۶
۳۴/۲	۲۷/۶	۱۵/۸	۶/۶	۱۵/۸	۱۰۰

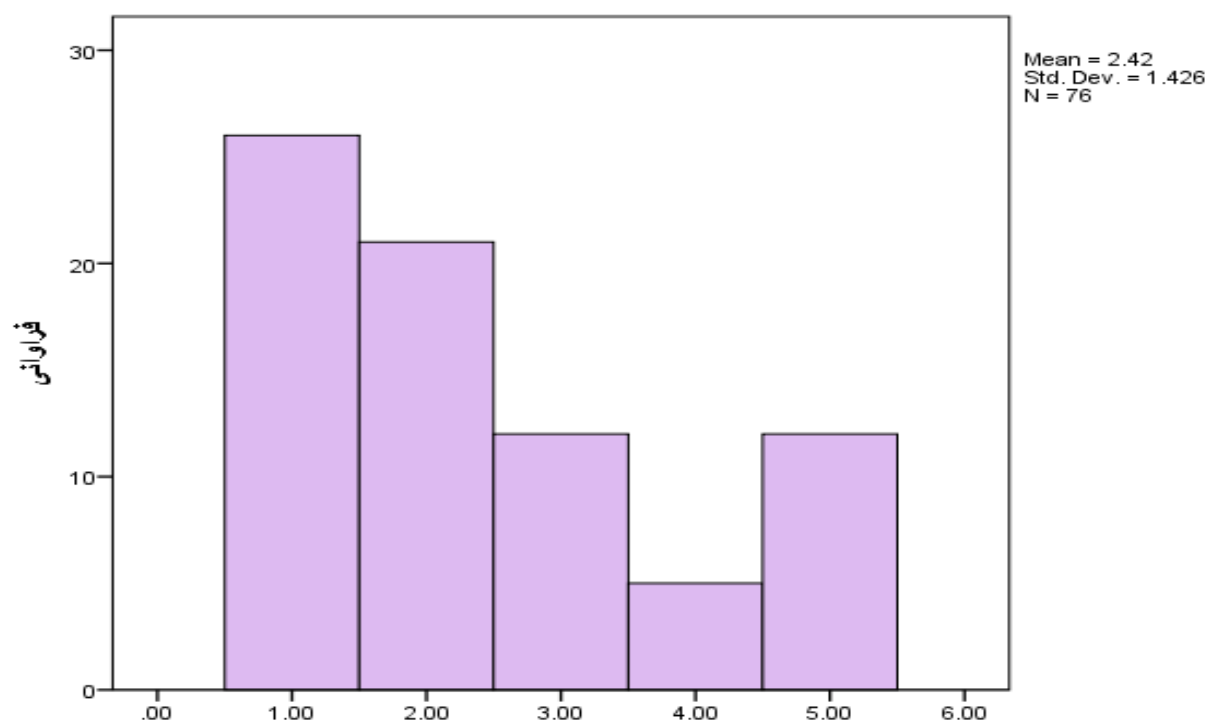
نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان



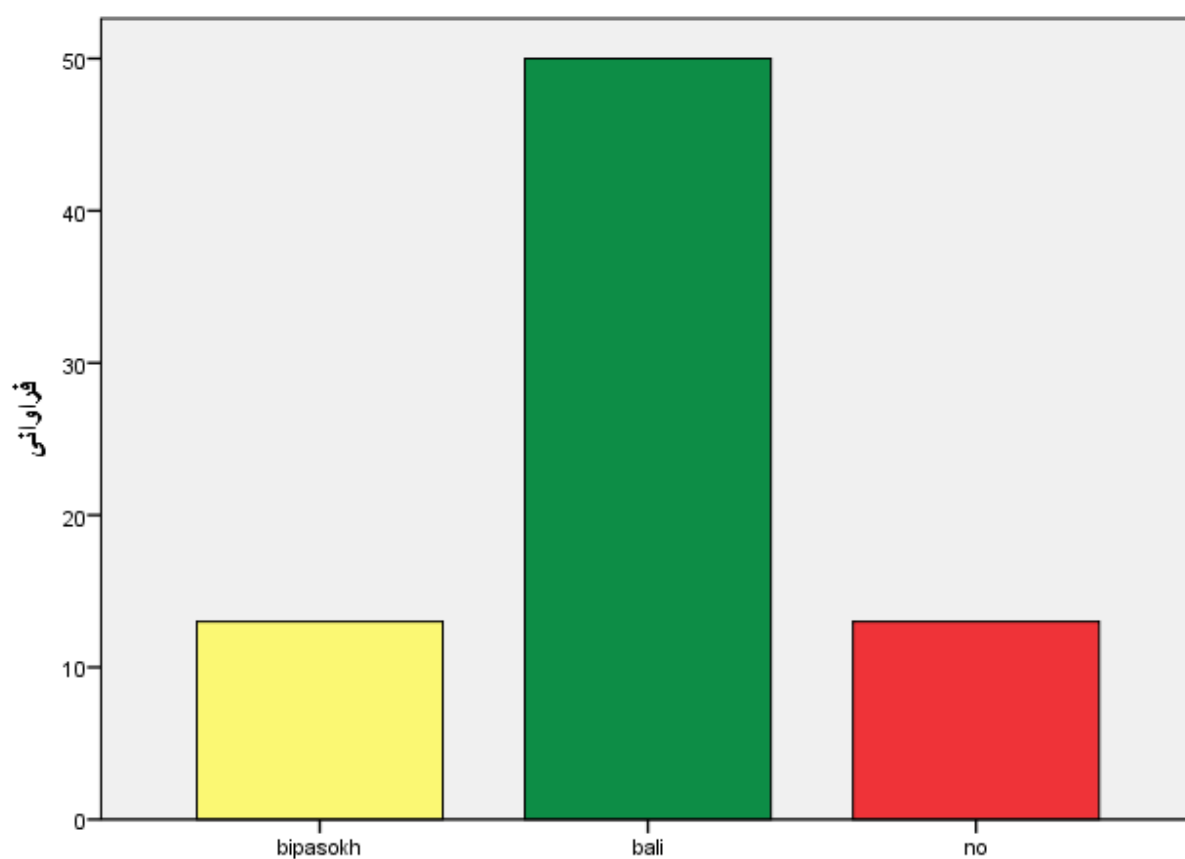
نحوه برخورد کارکنان



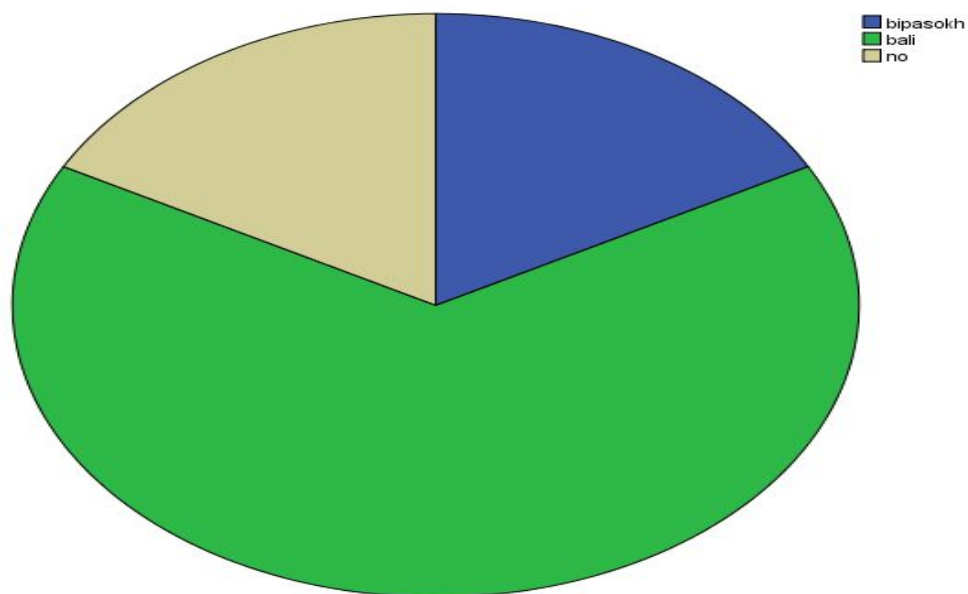
۳- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بلی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۵۰	۱۳	۱۳	۷۶
۶۵/۸	۱۷/۱	۱۷/۱	۱۰۰

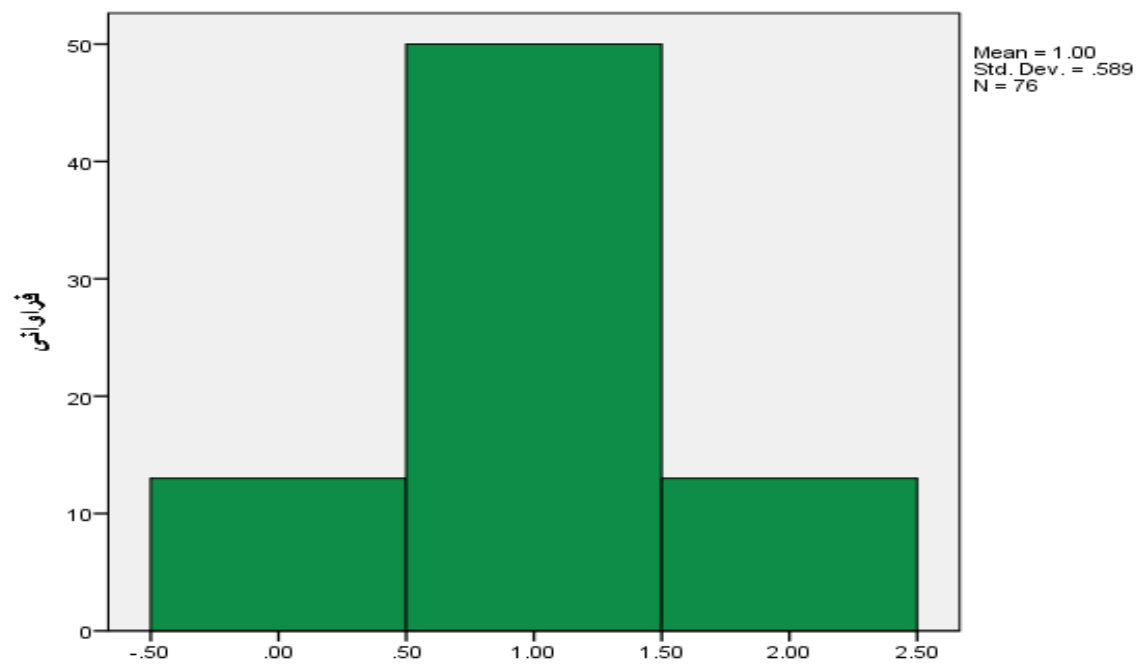
خدمت در موعد مقرر



خدمت درموعد مقرر



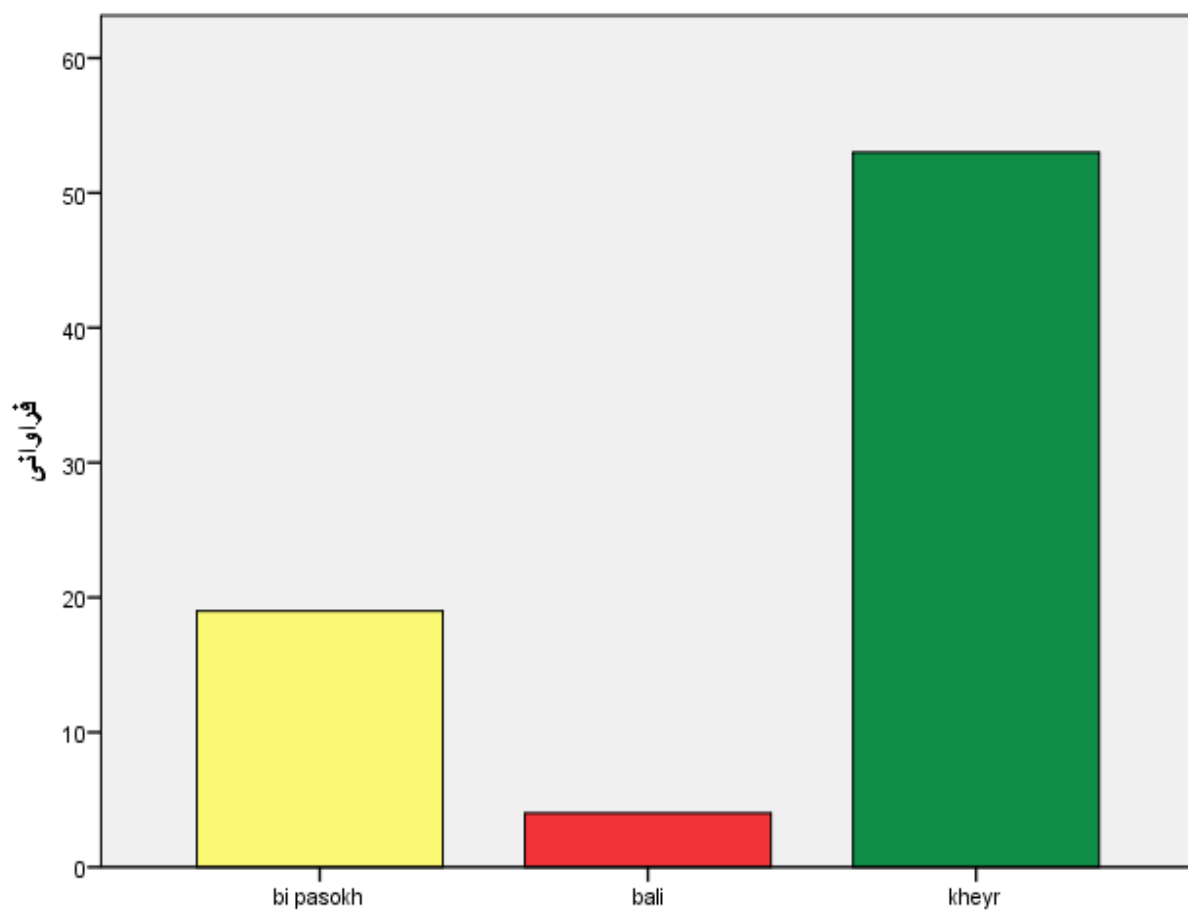
خدمت درموعد مقرر



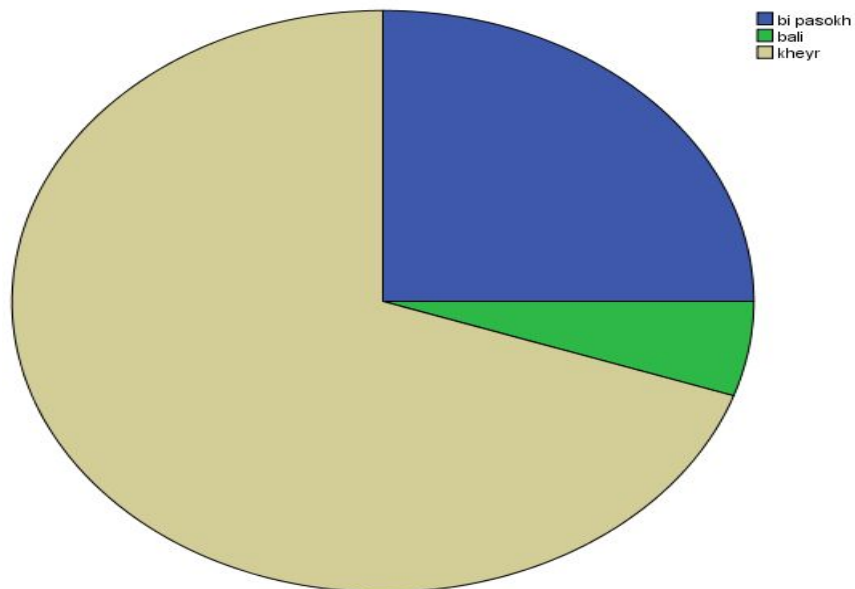
۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۵۳	۴	۱۹	۷۶
۶۹/۷	۵/۳	۲۵/۱	۱۰۰

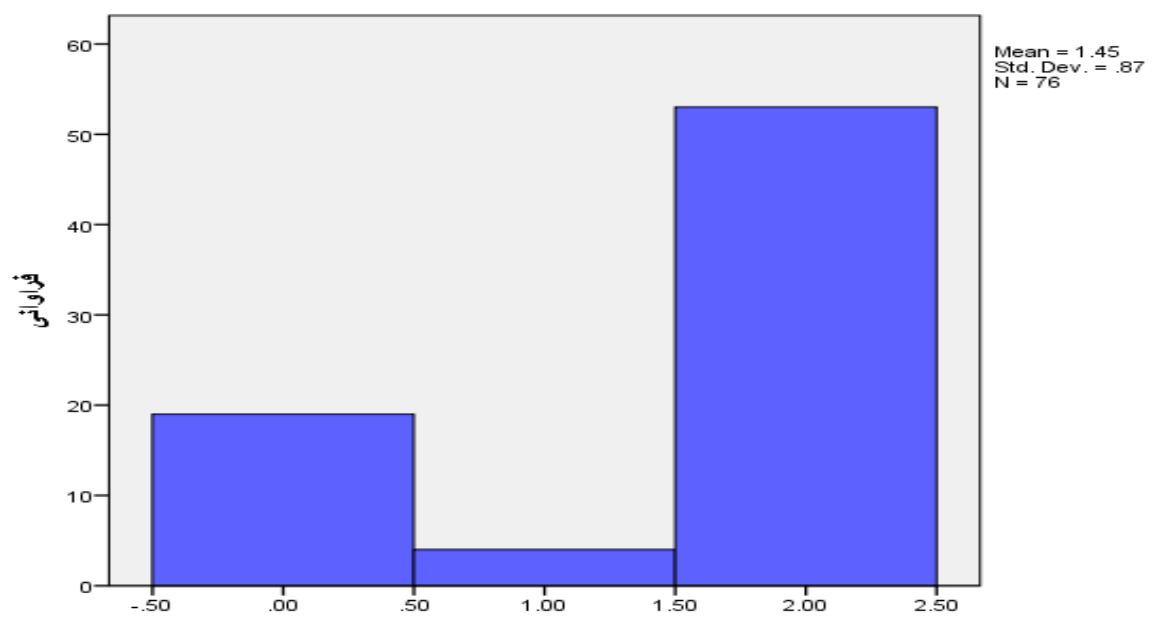
درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقررات



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

مسئول دفترمدیرعامل ،نگهبانی ، مدیرعامل (۲نفر)،احمدی ،پورخاقان ،مرادی ،همه کارکنان (۳مورد)، مشترکین ،پشتیبانی ،مالی (۲نفر)

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

بهره برداری مهندسی ،مالی ، مشترکین ،نگهبانی ،اصلا وجود نداشته است.

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

هیچ کدام از مراجعین به این سؤال پاسخ نداده اند .

— لطفا نظرات وپیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید .

- عدم حضور مسئول ذیربط یا جانشین وی

- عدم تمایل کارکنان به انجام وظیفه

-عدم اطلاع مسئول ذیربط از قوانین و مقررات

- درخواست غیرمعقول

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.

به طور کلی با توجه به نتایج به دست آمده لازم است که شرکت های آب و فاضلاب با برنامه ریزی صحیح و اصلاح و بازنگری فرایندها نسبت به کارسنجی و کوتاه کردن فرایندهای انجام کار و اطلاع رسانی صحیح اقدام نمایند. با استفاده از روش های مختلف نسبت به تقویت و افزایش انگیزش و تعهد کاری کارکنان اقدام شود و برای اجرای موفقیت آمیز این طرح آموزش و بازآموزی اصولی آنها و استفاده از شیوه های مؤثر انگیزشی، تعهد رهبری سازمان، و ایجاد فرهنگ سازمانی و بستر سازی لازم به عنوان راه کارهای اجرایی پیشنهاد می شود.