



نتایج نظر سنجی به عمل آمده از مشتریان شرکت پوشش آب و فاضلاب استان در حوزه شهر زاهدان

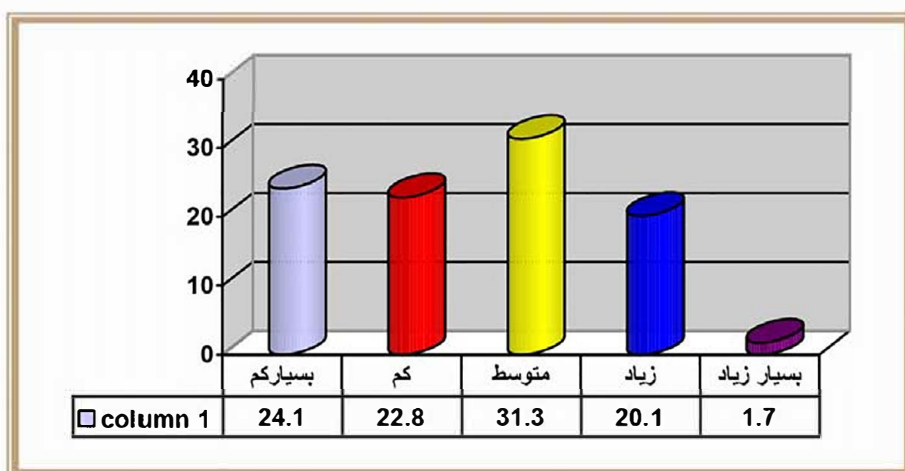
اسفند ماه ۱۳۹۸

سنجش آگاهی مراجعان

۱- آشنایی با مراحل انجام کار:

۲۱/۸ درصد پاسخگویان به میزان زیاد و بسیار زیاد با مراحل انجام کار در این اداره آشنایی داشته اند ضمن اینکه ۴۶/۹ درصد پاسخگویان نیز عنوان نموده به میزان کم و بسیار کمی با گردش کار در این اداره آشنایی دارند.

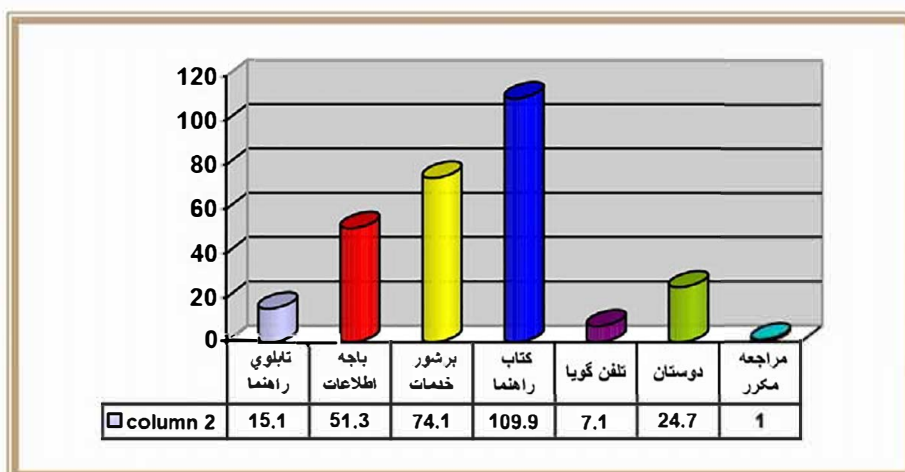
نمودار شماره ۱: با گردش کار در این واحد تا چه حد آشنایی دارید؟



۲- اطلاعات مربوط به گردش کار:

۱۵/۱ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره اظهار داشته اند اطلاعات مربوط به گردش کار در این اداره را از طریق تابلوی راهنما، ۵۱/۳ درصد از طریق باجه اطلاعات و راهنمایی، ۷۴/۱ درصد از طریق بروشور خدمات، ۱۰۹/۹ درصد از طریق کتاب راهنمای سازمان ۷/۱ درصد از طریق تلفن گویا، ۲۴/۷ درصد از طریق همکاران و آشنایان و ۱ درصد مراجعه مکرر بدست آورده اند.

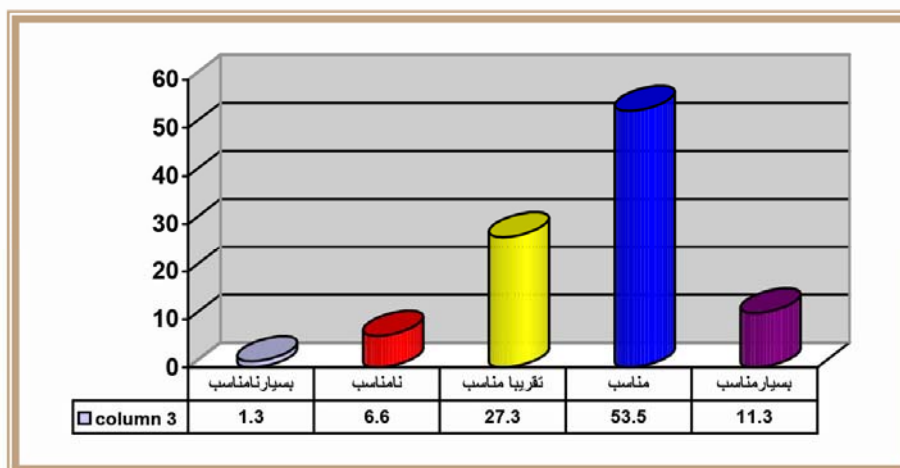
نمودار شماره ۲- در این واحد اطلاعات مربوط به گردش کار را از چه طریق به دست آورده اید؟



۳- اطلاع رسانی محل مورد مراجعه :

۶۴/۸ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره در خصوص اطلاع رسانی محل مورد مراجعه برای دریافت خدمات نظر مناسب و بسیار مناسب دانسته اند و ۷/۹ درصد نیز اطلاع رسانی را نامناسب و بسیار نامناسب دانسته اند .

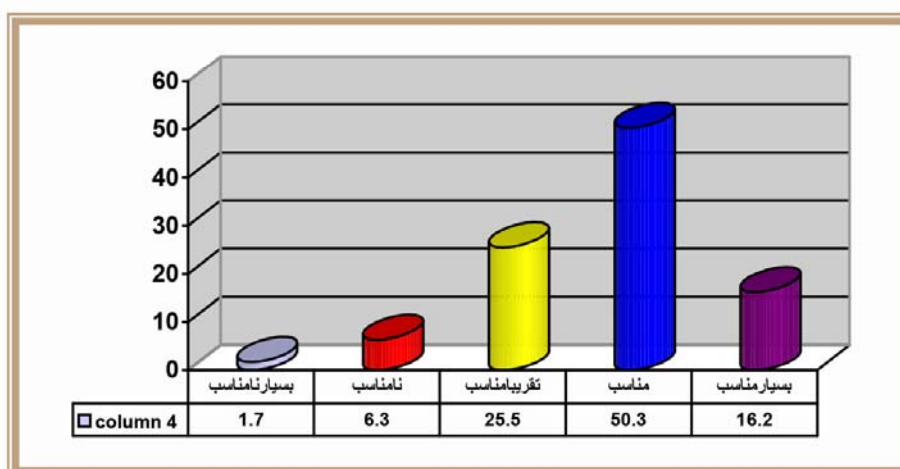
نمودار شماره ۳- اطلاع رسانی در مورد محل مورد مراجعه را چگونه ارزیابی می کنید ؟



۴- اطلاع رسانی ارائه دهنده خدمت :

۶۶/۵ درصد پاسخگویان اطلاع رسانی در خصوص ارائه خدمت (نام متصدی انجام کار) را مناسب و بسیار مناسب ۸ درصد نامناسب و بسیار نامناسب اعلام کرده اند.

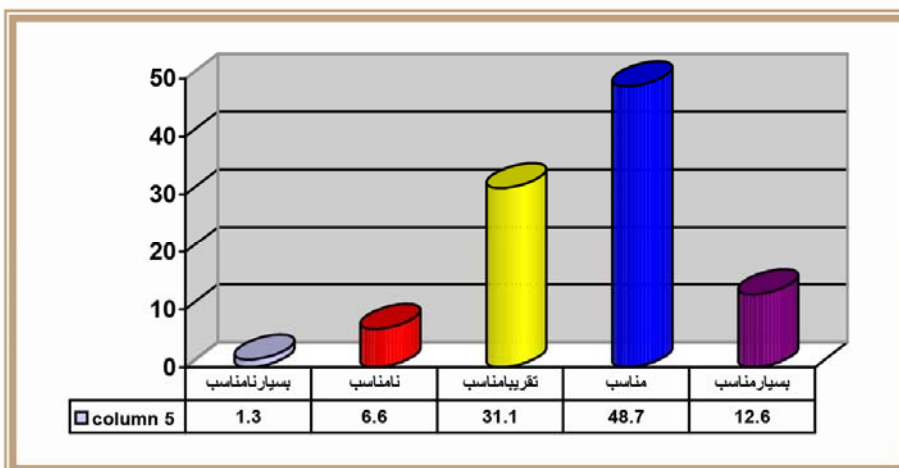
نمودار شماره ۴ - اطلاع رسانی در خصوص ارائه دهنده خدمت را چگونه ارزیابی می کنید ؟



۵- اطلاع رسانی زمان مورد مراجعه :

۶۱/۳ درصد پاسخگويانی که به این اداره مراجعه نموده اند اطلاع رسانی در خصوص زمان مورد مراجعه را مناسب و بسیار مناسب عنوان نموده و ۷/۶ درصد نیز این مورد را نامناسب و بسیار نامناسب ذکر کرده اند .

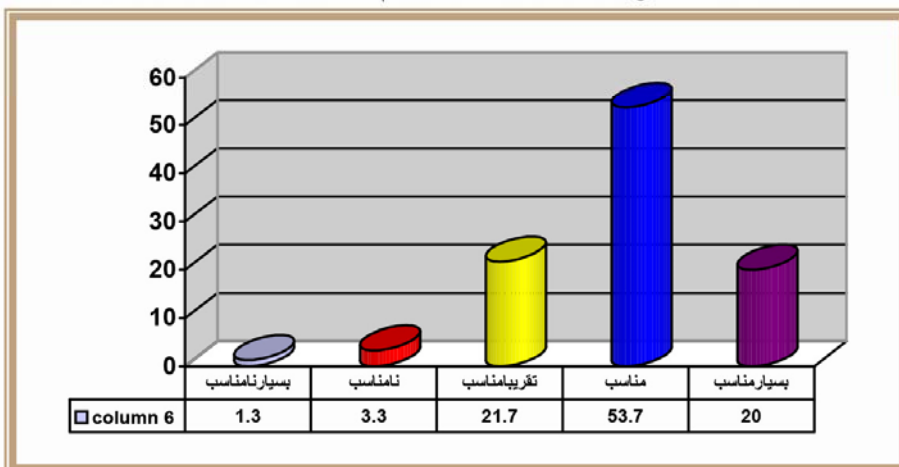
نمودار شماره ۵ - اطلاع رسانی در مورد زمان مورد مراجعه را چگونه ارزیابی می کنید ؟



۶- اطلاع رسانی مدارک لازم و فرمهای مورد عمل :

۷۳/۷ درصد پاسخگويانی که به این اداره مراجعه نموده اند اطلاع رسانی در خصوص مدارک لازم و فرم های مورد عمل را مناسب و بسیار مناسب دانسته اند، ضمن اینکه ۴/۶ درصد پاسخگويان اطلاع رسانی در این خصوص را نامناسب و بسیار نامناسب عنوان نموده اند .

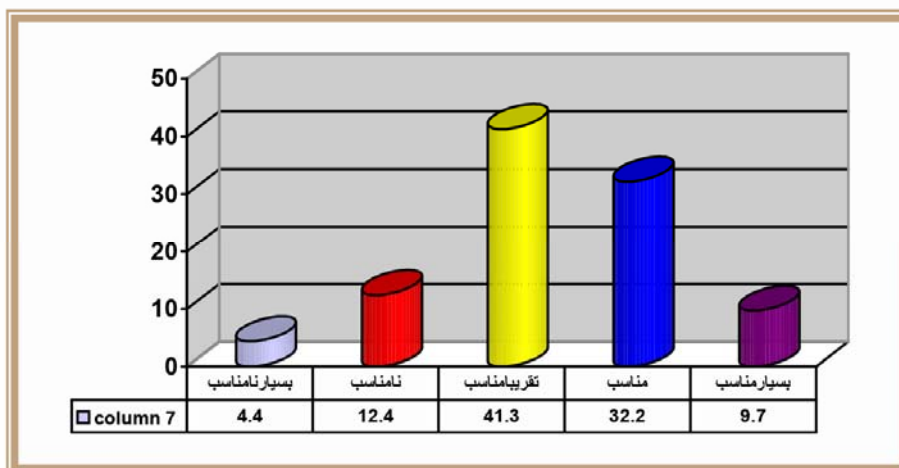
نمودار شماره ۶ - اطلاع رسانی در مورد مدارک و فرم های مورد عمل را چگونه ارزیابی می کنید ؟



۷- اطلاع رسانی مدت زمان انجام کار :

۴۱/۹ درصد پاسخگویان اطلاع رسانی در خصوص مدت زمان انجام کار را مناسب و بسیار مناسب و ۱۶/۸ درصد نیز نا مناسب و بسیار نا مناسب دانسته اند.

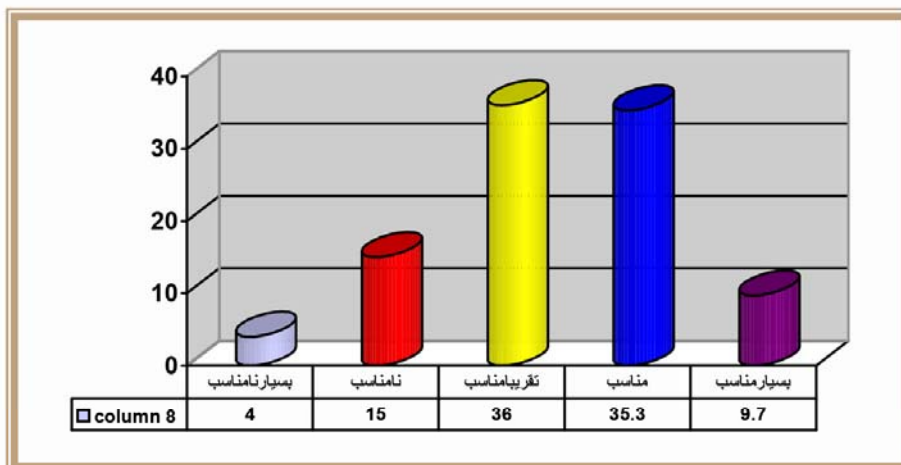
نمودار شماره ۷- اطلاع رسانی در خصوص مدت زمان انجام کار را چگونه ارزیابی می کنید ؟



۸- اطلاع رسانی مراحل انجام کار :

۴۴/۷ درصد پاسخگویان اطلاع رسانی در خصوص مراحل انجام کار در این اداره را مناسب و بسیار مناسب دانسته اند، همچنین ۱۹ درصد پاسخگویان نیز اطلاع رسانی در این مورد را نا مناسب و بسیار نا مناسب عنوان نموده اند .

نمودار شماره ۸- اطلاع رسانی در مورد مراحل انجام کار را چگونه ارزیابی می کنید ؟

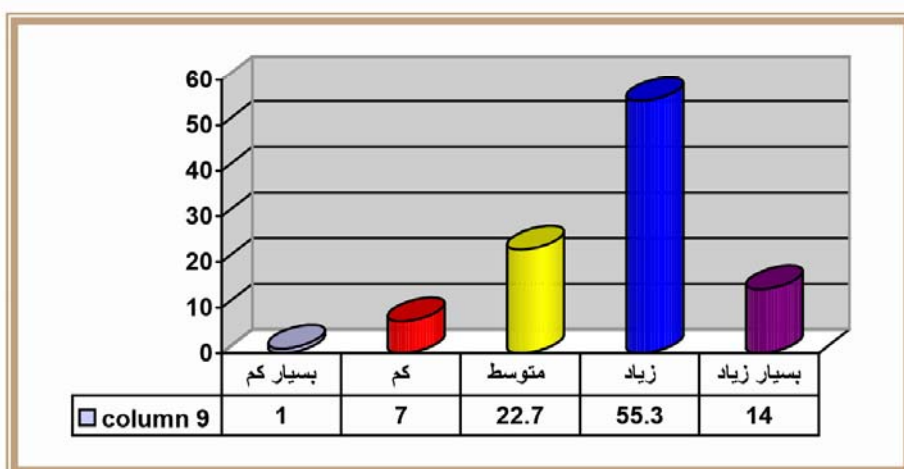


سنجش اعتماد مراجعان

۹- مهارت و تخصص کارکنان:

۶۹/۳ درصد پاسخگویان کارکنان این اداره به میزان زیاد و بسیار زیادی از مهارت و تخصص لازم برخوردارند، این در حالی است که ۸ درصد پاسخگویان نیز گفته اند کارکنان این اداره به میزان کم و بسیار کمی از مهارت و تخصص لازم برخوردار هستند.

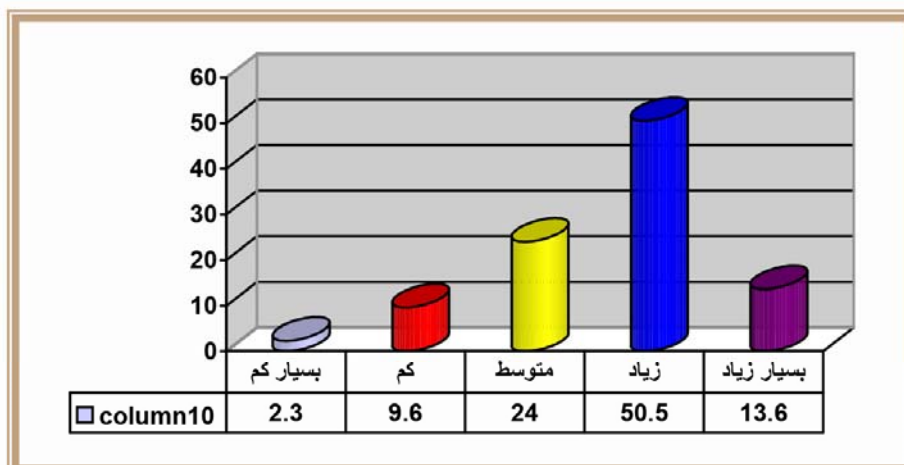
نمودار شماره ۹- به نظر شما تا چه حد کارکنان این اداره از مهارت و تخصص لازم برخوردارند؟



۱۰- مسئولیت پذیری:

۶۴/۱ درصد پاسخگویان گفته اند کارکنان این اداره به میزان زیاد و بسیار زیاد مسئولیت پذیر بوده ، ضمن اینکه ۱۱/۹ درصد نیز عنوان نموده کارکنان در این اداره به میزان کم و بسیار کمی مسئولیت پذیر هستند .

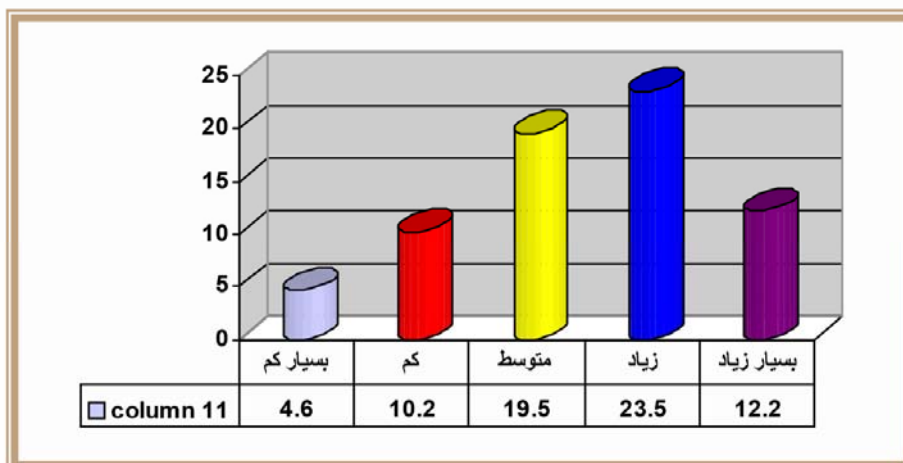
نمودار شماره ۱۰- به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد مسئولیت پذیر هستند؟



۱۱- رعایت قانون و عدالت :

۶۵/۷ درصد پاسخگویان اعتقاد داشته اند کارکنان این اداره قانون و عدالت را به میزان زیاد و بسیار زیاد رعایت می کنند , همچنین ۱۴/۸ درصد پاسخگویان عنوان نموده کارکنان این اداره قانون و عدالت را به میزان کم و بسیار کمی رعایت می کنند .

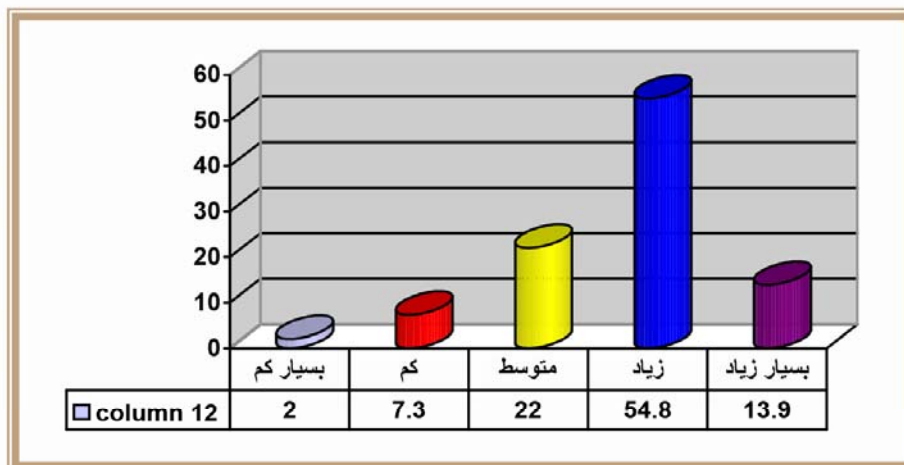
نمودار شماره ۱۱- به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد قانون و عدالت را رعایت می کنند ؟



۱۲- نظم و انضباط کاری :

۶۸/۷ درصد پاسخگویان معتقد بوده اند کارکنان این اداره به میزان زیاد و بسیار زیادی نظم و انضباط کاری را رعایت می کنند , در مقابل ۹/۳ درصد نیز بر آن باورند که کارکنان این اداره به میزان کم و بسیار کمی نظم و انضباط کاری را رعایت می کنند .

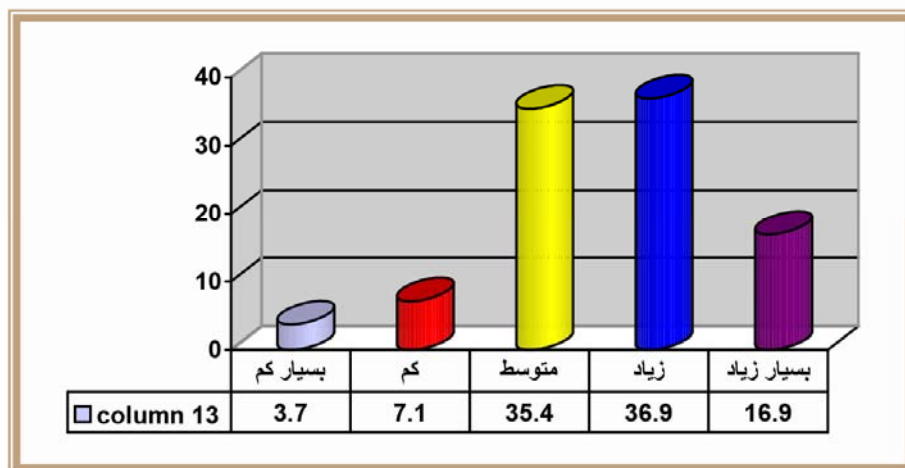
نمودار شماره ۱۲- به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد نظم و انضباط کاری را رعایت می کنند ؟



۱۳- اعتماد به صحت پاسخ ها و اطلاعات :

۵۳/۸ درصد پاسخگویان گفته اند به میزان زیاد و بسیار زیادی به صحت پاسخ ها و اطلاعاتی که کارکنان این اداره به آنها داده اند اعتماد دارند و ۱۰/۸ درصد نیز عنوان نموده به میزان کم و بسیار کمی به صحت پاسخ ها و اطلاعات اعتماد دارند.

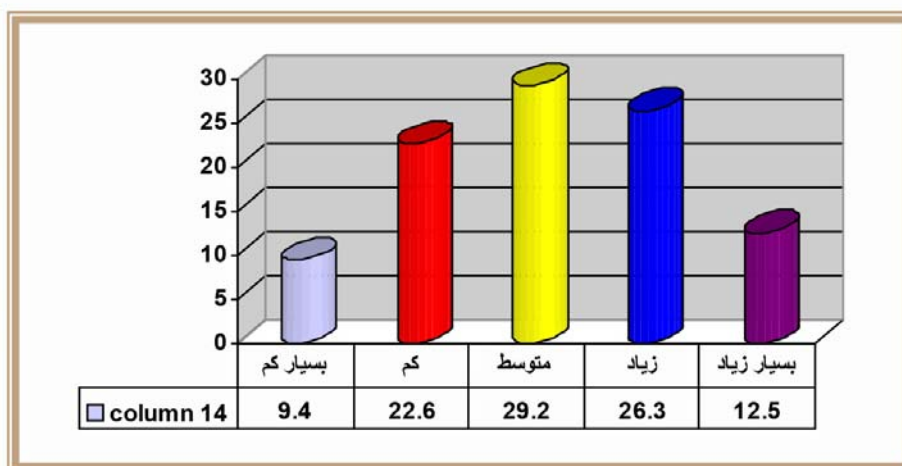
نمودار شماره ۱۳- به صحت پاسخ ها و اطلاعاتی که کارکنان این اداره به شما داده اند تا چه حد اعتماد دارید ؟



۱۴- اعتماد به رفع مشکل :

۳۸/۸ درصد پاسخگویان گفته اند اگر در این اداره مشکلی برایشان پیش آید و آنها شکایتی را مطرح کنند به میزان زیاد و بسیار زیادی به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود، اعتماد دارند. این در حالی است که ۳۲ درصد پاسخگویان این میزان اعتماد را کم و خیلی کم عنوان کرده اند.

نمودار شماره ۱۴- اگر مشکلی در این واحد برای شما پیش آید یا شکایتی را مطرح کنید تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود در این واحد اعتماد دارید ؟

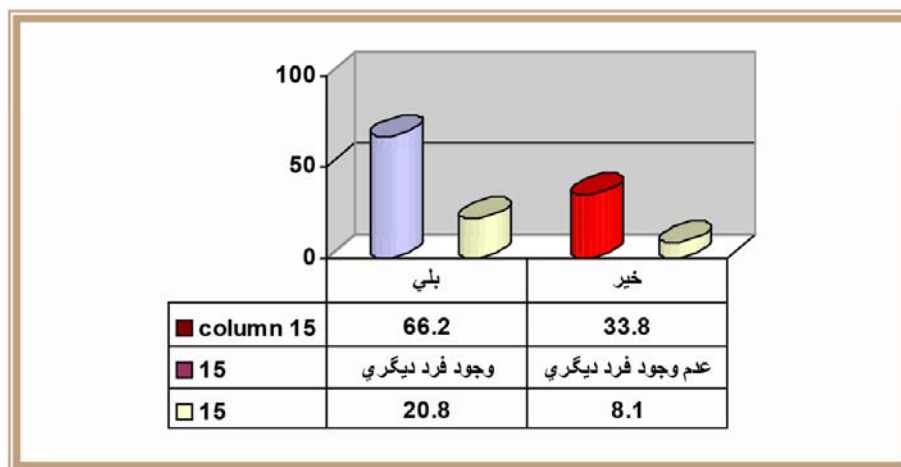


نحوه رفتار با ارباب رجوع

۱۵- حضور متصدیان انجام خدمت در محل کار خود :

۶۶/۲ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره گفته اند متصدیان انجام کار در محل کار خود حضور داشته اند و ۳۳/۸ درصد نیز عدم حضور آنان را اعلام داشته اند ، که از این مقدار ۲۰/۸ درصد بیان نموده اند فرد دیگری جهت پاسخگویی و انجام کار آنها حضور داشته و ۸/۱ درصد نیز عدم حضور شخص دیگری جهت پاسخگویی را اظهار داشته اند .

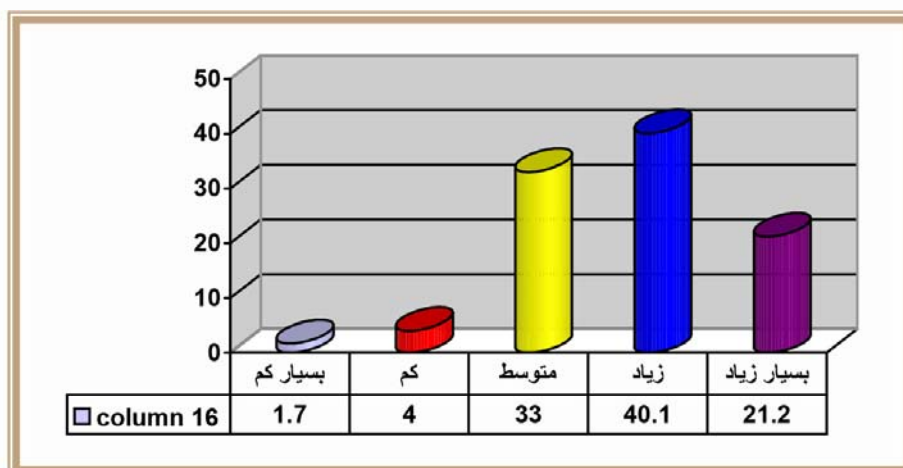
نمودار شماره ۱۵- آیا متصدیان انجام خدمت در محل کار خود حضور داشته اند ؟



۱۶- رعایت ادب، احترام و نزاکت :

۶۱/۳ درصد پاسخگویان گفته اند کارکنان این اداره به میزان زیاد و بسیار زیادی ادب ، احترام و نزاکت را در برخورد با ارباب رجوع رعایت می کنند و ۵/۷ درصد نیز اظهار داشته اند به میزان کم و بسیار کمی رعایت می کنند.

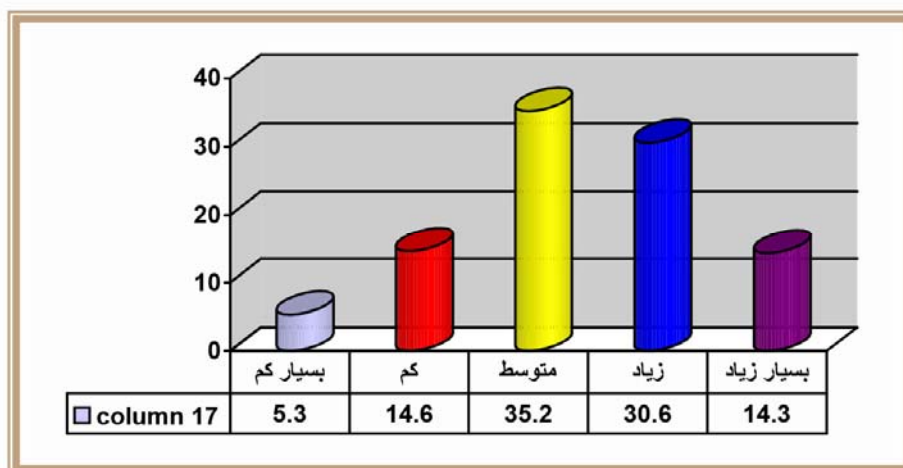
نمودار شماره ۱۶- به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد رعایت ادب احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع را داشتند ؟



۱۷- سرعت در انجام کار :

۴۴/۹ درصد پاسخگویان گفته اند کارکنان این اداره در انجام کار سرعت لازم را به میزان زیاد و بسیار زیادی داشته ۱۹/۹ نیز معتقدند کارکنان این اداره به میزان کم و بسیار کمی در انجام کار سرعت داشته اند .

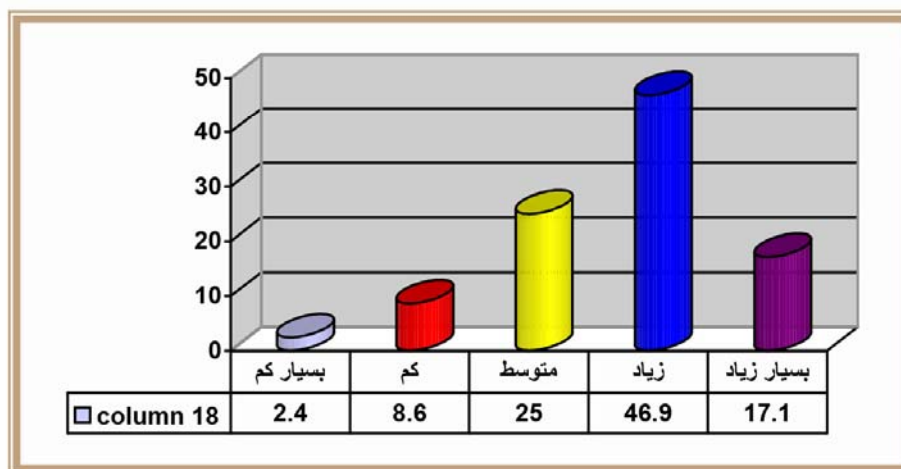
نمودار شماره ۱۷ - به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد سرعت در انجام کار داشتند ؟



۱۸- دقت در انجام کار :

۶۴ درصد پاسخگویان گفته اند کارکنان این اداره به میزان زیاد و بسیار زیادی در انجام کار دقت داشته اند و ۱۱ درصد معتقدند کارکنان این اداره به میزان کم و بسیار کمی در انجام کار دقت دارند.

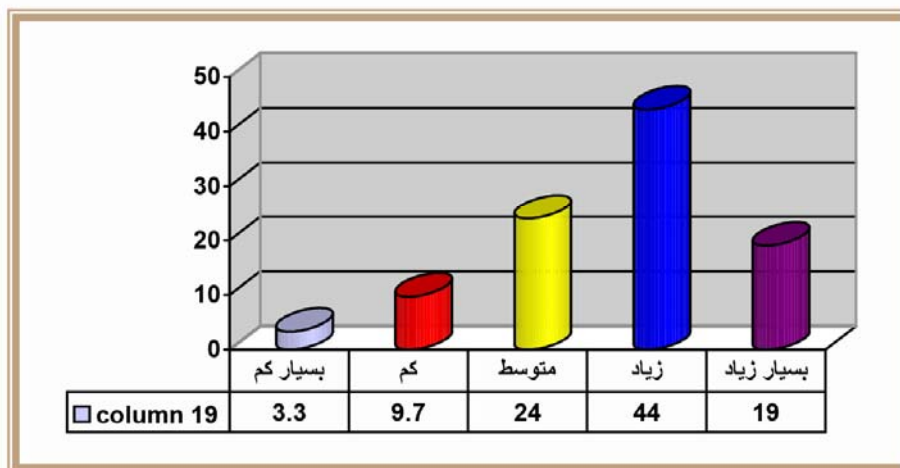
نمودار شماره ۱۸ - به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد دقت در انجام کار داشتند ؟



۱۹- تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع:

۶۳ درصد پاسخگویان گفته اند کارکنان این اداره جهت ارائه خدمت به ارباب رجوع به میزان زیاد و بسیار زیادی تمایل مثبت دارند ضمن اینکه ۱۳ درصد تمایل در خدمت به ارباب رجوع در بین کارکنان این اداره را به میزان کم و بسیار کمی عنوان نموده اند.

نمودار شماره ۱۹ - به نظر شما کارکنان این واحد تا چه حد تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع داشتند؟

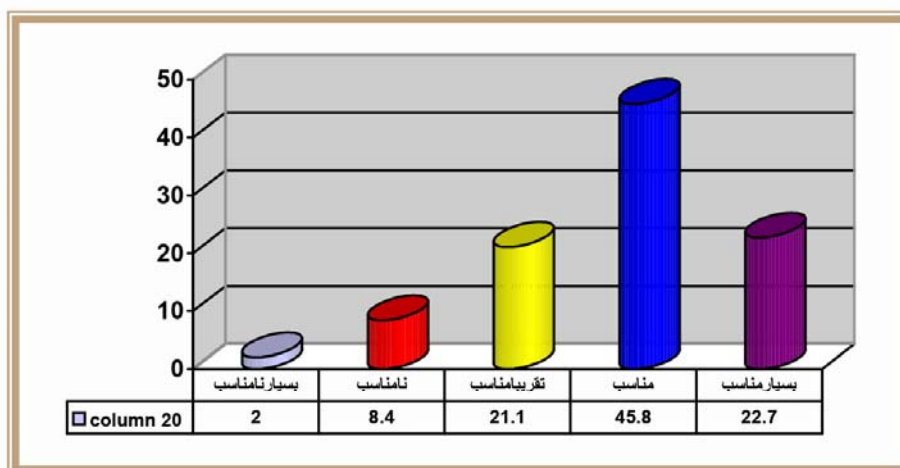


فضا و تجهیزات فیزیکی

۲۰- پاکیزگی و نظافت فضای اداری :

۶۸/۵ درصد پاسخگویان گفته اند پاکیزگی و نظافت فضای اداری در این اداره مناسب و بسیار مناسب بوده است و ۱۰/۴ درصد نیز این میزان را نامناسب و بسیار مناسب ذکر کرده اند.

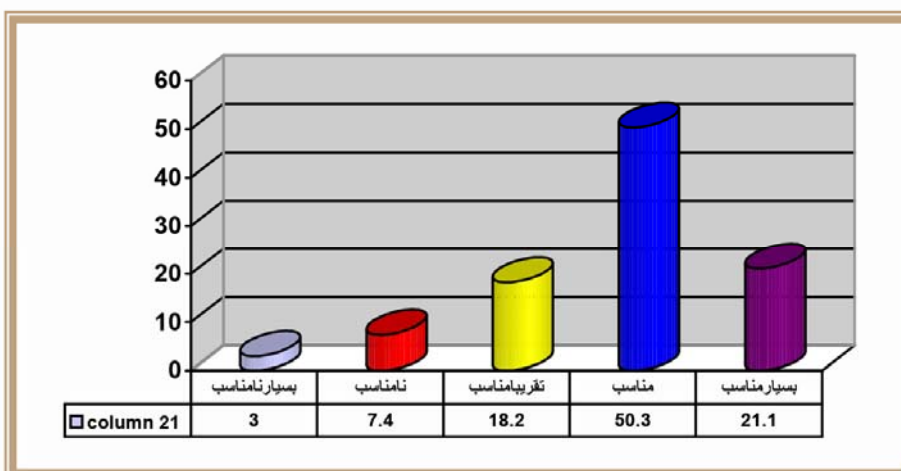
نمودار شماره ۲۰- پاکیزگی و نظافت فضای اداری را در این واحد چگونه ارزیابی می کنید؟



۲۱- محل استقرار ارباب رجوع:

۷۱/۴ درصد پاسخگویان گفته اند این اداره برای استقرار ارباب رجوع محل مناسب و بسیار مناسب را در نظر گرفته است، ضمن اینکه ۱۰/۴ درصد نیز خلاف این مسئله را ذکر کرده اند.

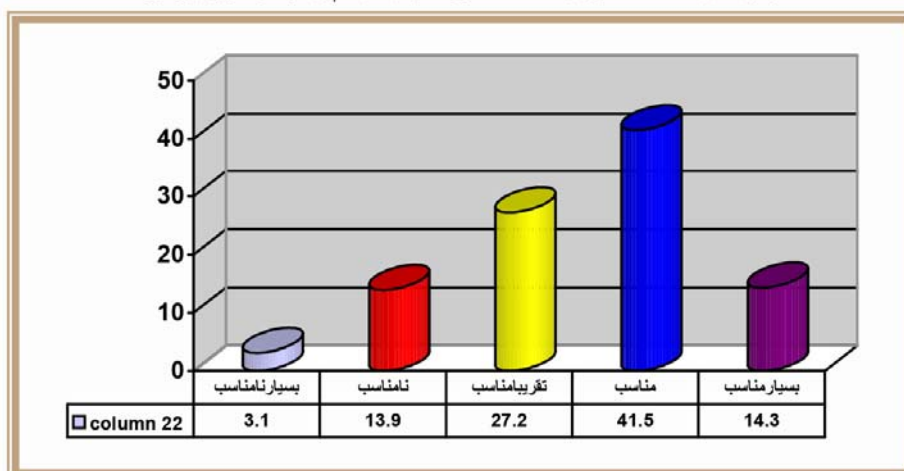
نمودار شماره ۲۱- محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع را در این واحد چگونه ارزیابی می کنید؟



۲۲- استقرار واحدهای اداری:

۵۵/۸ درصد پاسخگویان "استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم" در این اداره را مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده اند و ۱۷ درصد نیز این مورد را نامناسب و بسیار نامناسب عنوان نموده اند.

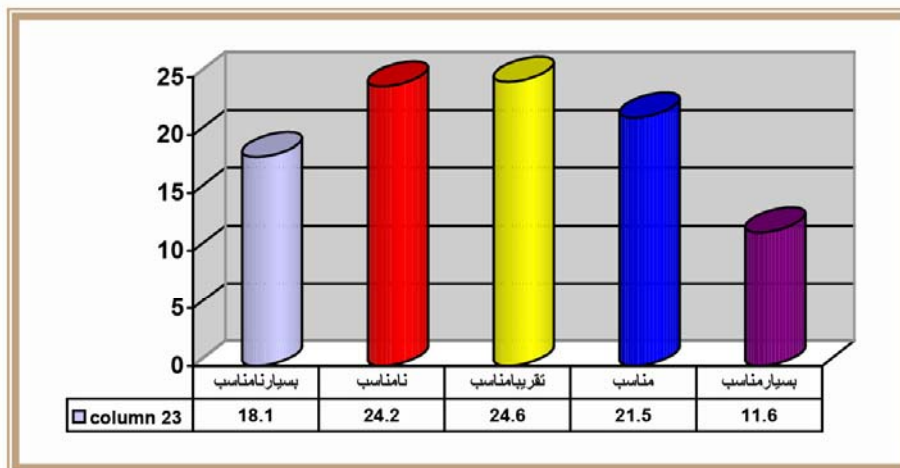
نمودار شماره ۲۲- استقرار واحدهای اداری مرتبط با هم را چگونه ارزیابی می کنید؟



۲۳- امکانات لازم :

۳۳/۱ درصد پاسخگویان امکانات لازم در این اداره از قبیل دستگاه کپی، آب سرد کن و... را مناسب و بسیار مناسب ارزیابی نموده و ۴۲/۳ درصد نیز این مسئله را نامناسب و بسیار نامناسب عنوان نموده اند .

نمودار شماره ۲۳- امکانات لازم از قبیل دستگاه کپی ، آب سرد کن ، تلفن عمومی را در این واحد چگونه ارزیابی می کنید ؟

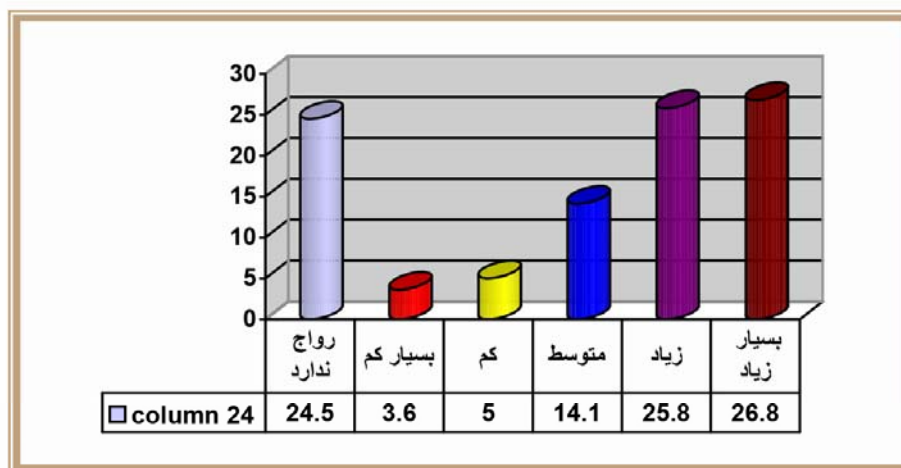


سایر موارد

۲۴- سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات :

۲۴/۵ درصد پاسخگویان گفته اند استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات در دستگاههای دولتی رواج ندارد و این در حالی است که ۸/۶ درصد اظهار داشته اند این مورد به میزان کم و بسیار کم رواج دارد. ضمن اینکه ۵۲/۶ درصد نیز این میزان را زیاد و بسیار زیاد عنوان کرده اند. همچنین ۲۱/۷ درصد پاسخگویان گفته اند خود آنها در این اداره جهت دریافت خدمت مورد نظر به توصیه و سفارش متوسل شده اند و ۵۵ درصد نیز این مسئله را رد کرده اند. از طرفی ۱۹/۳ گفته اند استفاده از توصیه در دریافت خدمات مورد نظر آنها موثر بوده و ۹/۴ درصد این موضوع را منتفی اعلام کرده اند.

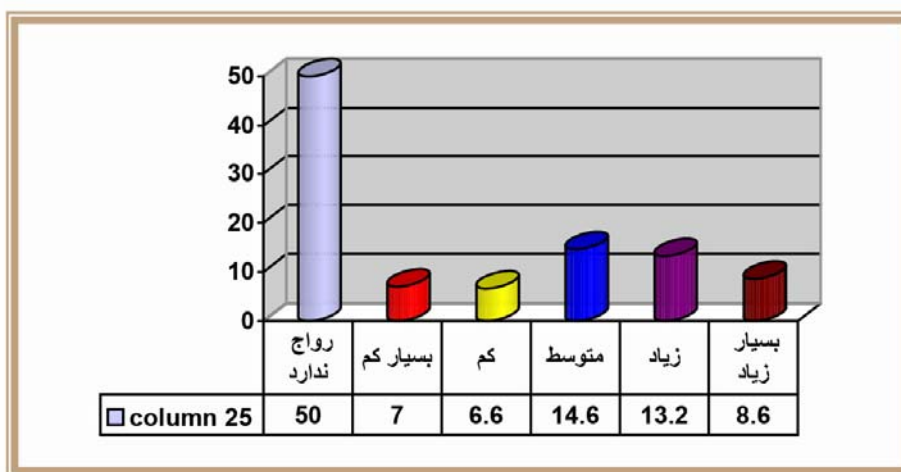
نمودار شماره ۲۴- به نظر شما آیا در دستگاه های دولتی استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات رواج دارد ؟



۲۵- پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر

۵۰ درصد پاسخگویان اظهار داشته پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر در دستگاههای دولتی رواج ندارد. ۲۱/۸ درصد پاسخگویان بیان نموده اند به میزان زیاد و بسیار زیاد ۱۳/۶ درصد نیز عنوان نموده اند به میزان کم و بسیار کمی پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر در دستگاههای دولتی رواج دارد. همچنین ۸/۶ درصد پاسخگویان گفته اند خود آنها در این اداره جهت دریافت خدمت خود مبلغی بیشتر از تعرفه های مقرر پرداخت نموده و ۴۰/۲ درصد نیز این مسئله را منتفی اعلام کرده اند.

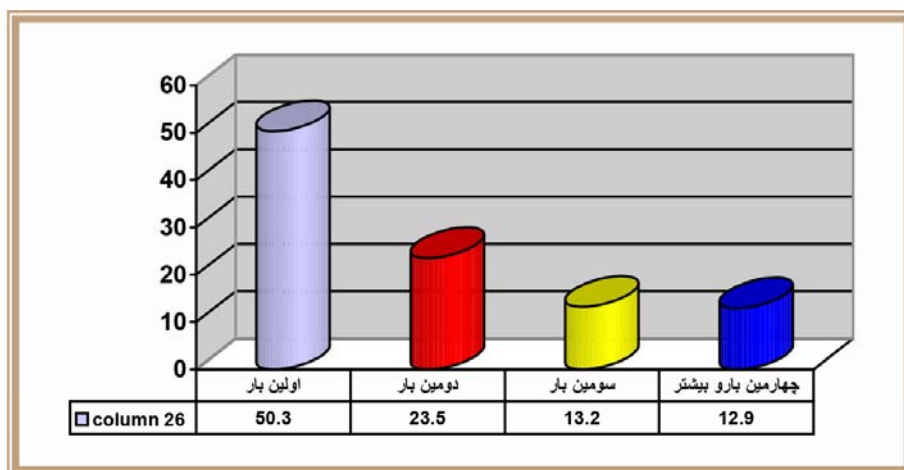
نمودار شماره ۲۵ - به نظر شما آیا پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر در دستگاه های دولتی جهت دریافت خدمات رواج دارد ؟



۲۶- دفعات مراجعه به واحد :

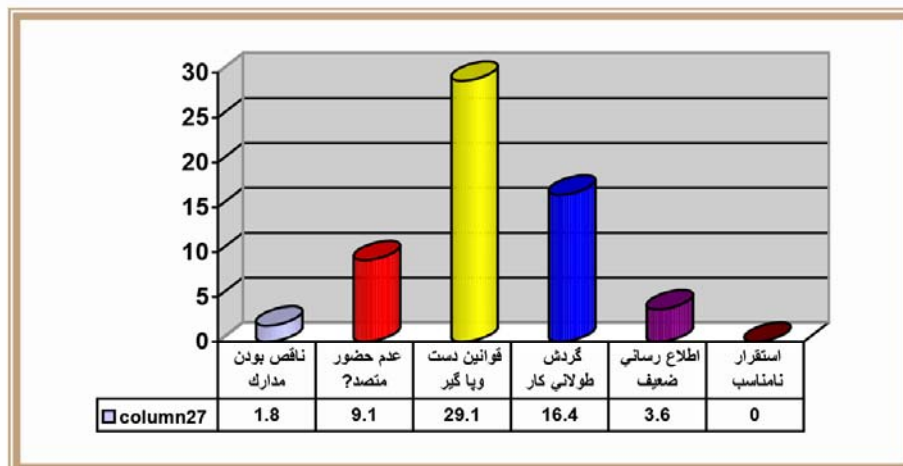
۵۰/۳ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره گفته اند برای اولین بار، ۲۳/۵ درصد برای دومین بار، ۱۳/۲ درصد برای سومین بار و ۱۲/۹ درصد نیز برای چهارمین بار و بیشتر برای انجام یک کار خاص به این واحد مراجعه کرده اند. همچنین ۱/۸ درصد پاسخگویان که مراجعه مکرر داشته اند دلیل آن را ناقص بودن مدارک، ۹/۱ درصد عدم حضور متصدی انجام کار، ۲۹/۱ درصد قوانین و مقررات دست و پا گیر، ۱۶/۴ گردش طولانی کار، ۳/۶ درصد اطلاع رسانی ضعیف ذکر کرده اند.

نمودار شماره ۲۶ - چندمین بار است که برای انجام یک کار خاص به این واحد مراجعه می کنید ؟



۲۷- علل مراجعه مکرر ارباب رجوع :

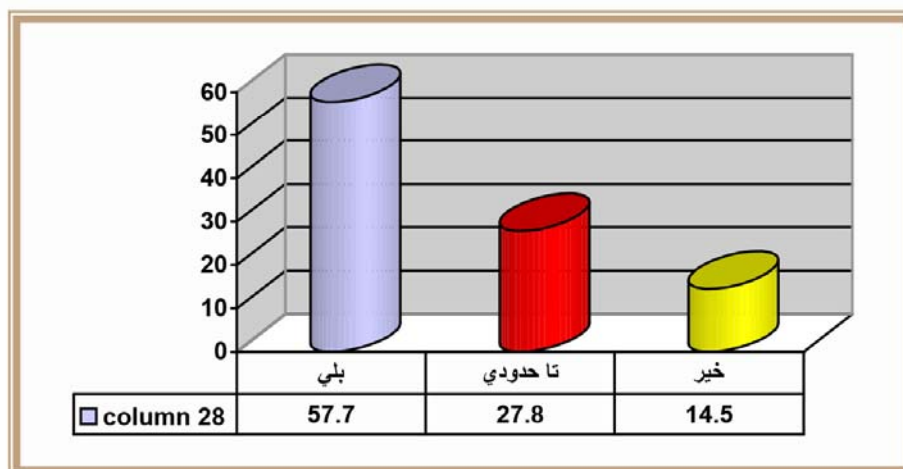
نمودار شماره ۲۷- علت مراجعه مکرر را چه می دانید ؟



۲۸- انجام کار امروز ارباب رجوع :

۵۷/۷ درصد پاسخگویان گفته اند کاری که امروز در این اداره داشته اند انجام شده، ۲۷/۸ درصد تا حدودی و ۱۴/۵ درصد نیز عنوان نموده اصلا کارشان انجام نشده است .

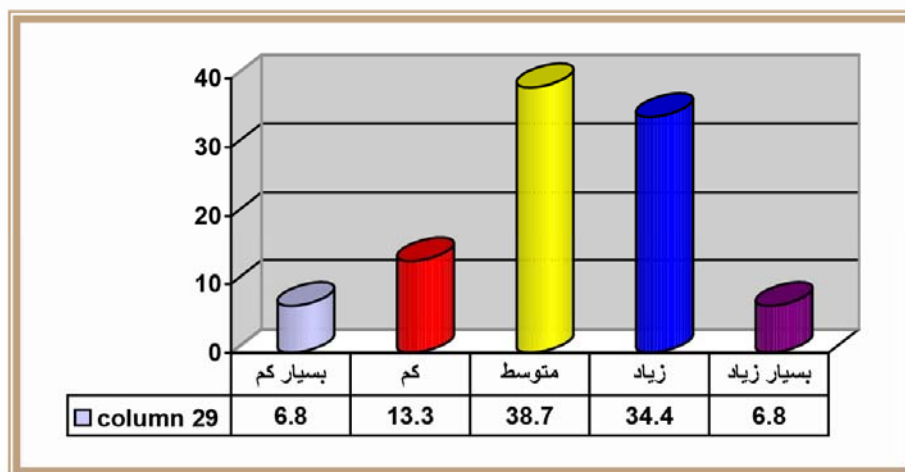
نمودار شماره ۲۸- آیا کاری را که امروز داشتید انجام شد ؟



۲۹- اهمیت به جلب رضایت ارباب رجوع :

۴۱/۲ درصد پاسخگویان گفته اند در این اداره به میزان زیاد و بسیار زیاد به جلب رضایت ارباب رجوع اهمیت می دهند و ۲۰/۱ درصد نیز اعتقاد داشتند این میزان کم و بسیار کم بوده است.

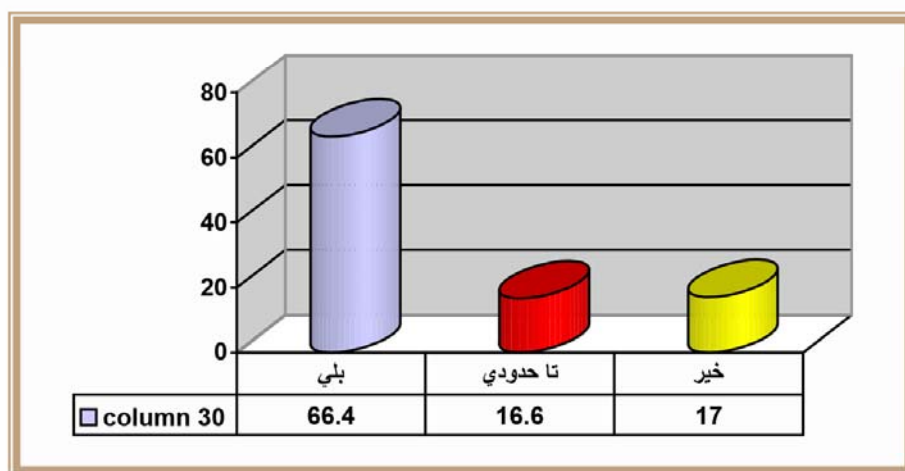
نمودار شماره ۲۹- به نظر شما این واحد به جلب رضایت ارباب رجوع تا چه حد اهمیت می دهد؟



۳۰- رضایت از زندگی در شهر یا محل سکونت :

۶۶/۴ درصد پاسخگویان عنوان نموده اند از زندگی در شهر یا محل سکونت خود راضی بوده اند و ۱۷ درصد نیز عدم رضایت خود را اعلام کرده اند .

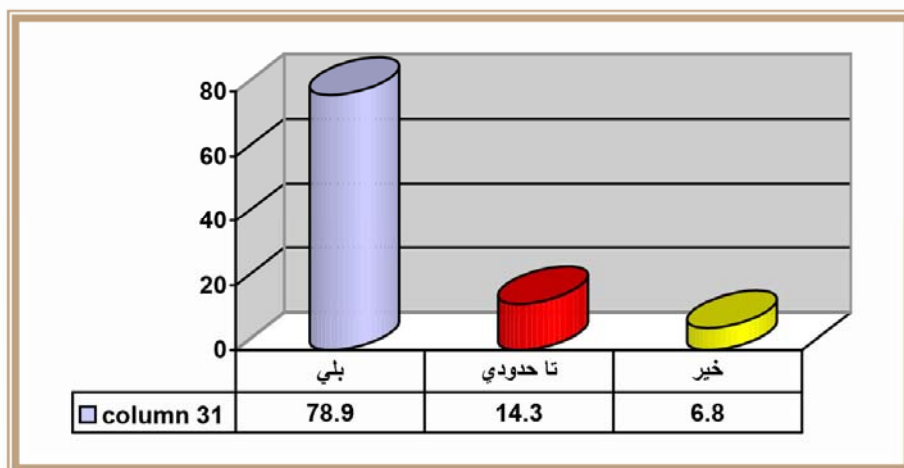
نمودار شماره ۳۰- آیا از زندگی در شهر یا محل سکونت خود راضی هستید؟



۳۱- رضایت از زندگی شخصی و خانوادگی :

۷۸/۹ صد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره گفته اند از زندگی شخصی و خانوادگی خود راضی هستند و ۶/۸ درصد عدم رضایت خود را اعلام کرده اند.

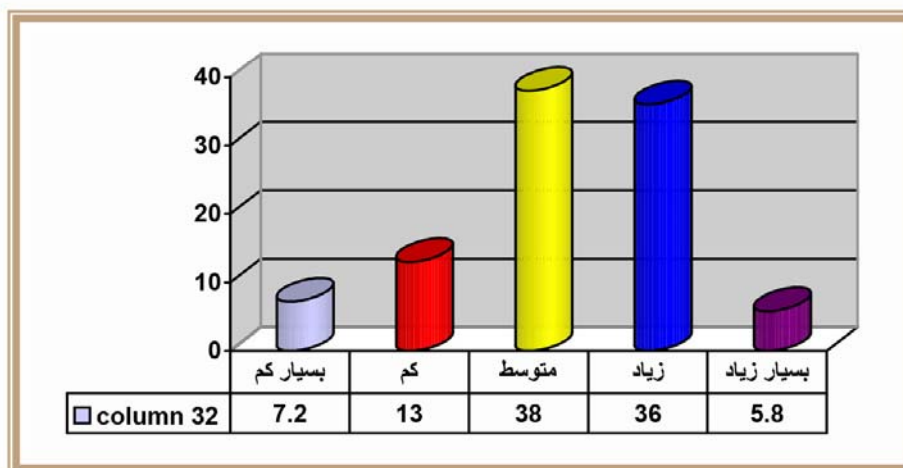
نمودار شماره ۳۱- آیا از زندگی شخصی و خانوادگی خود راضی هستید ؟



۳۲- رضایت از نتیجه مراجعه به این اداره :

در مجموع ۴۱/۸ درصد پاسخگویان از نتیجه مراجعه خود به این اداره زیاد و بسیار زیاد و ۲۰/۲ درصد نیز کم و بسیار کم رضایت داشته اند.

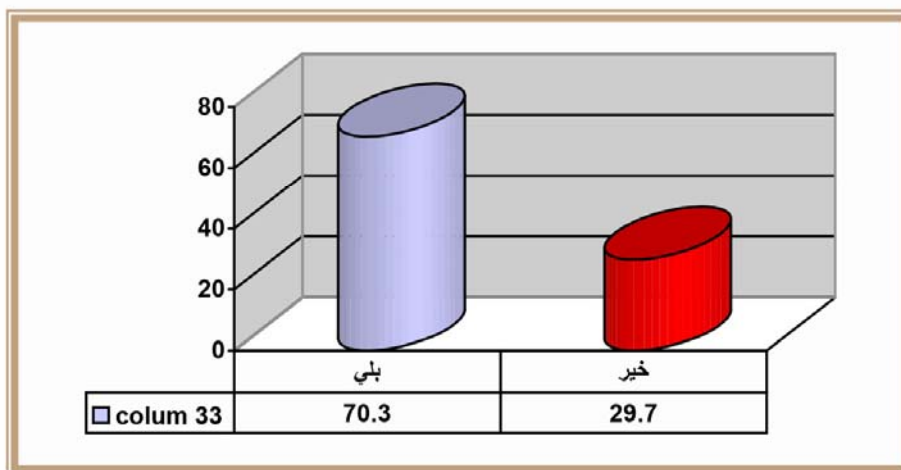
نمودار شماره ۳۲- در مجموع تا چه اندازه از نتیجه مراجعه خود به این واحد راضی هستید ؟



۳۳- خوش بین بودن به بهبود خدمات :

۷۰/۳ درصد از پاسخگویان در این اداره به بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده خوش بین هستند و ۲۹/۷ درصد نیز خلاف این مسئله را معتقد اند.

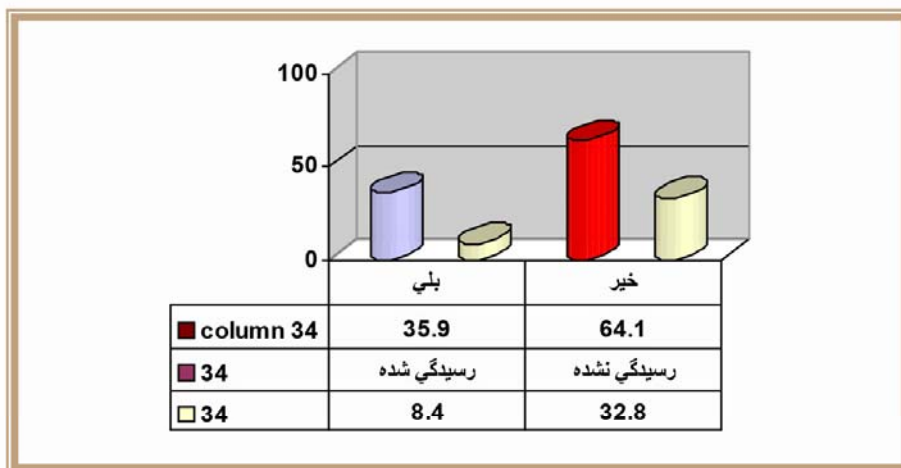
نمودار شماره ۳۳- آیا به بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده خوش بین هستید ؟



۳۴- شکایت از نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی :

۳۵/۹ درصد پاسخگویان گفته اند از نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی شکایت داشته اند که از این تعداد ۸/۴ درصد عنوان نموده اند به شکایات آنان رسیدگی شده ۳۲/۸ درصد نیز به شکایت آنان رسیدگی نشده است . همچنین ۶۴/۱ درصد پاسخگویان گفته اند شکایتی از دستگاه های دولتی نداشته اند .

نمودار شماره ۳۴ - شکایت از نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی

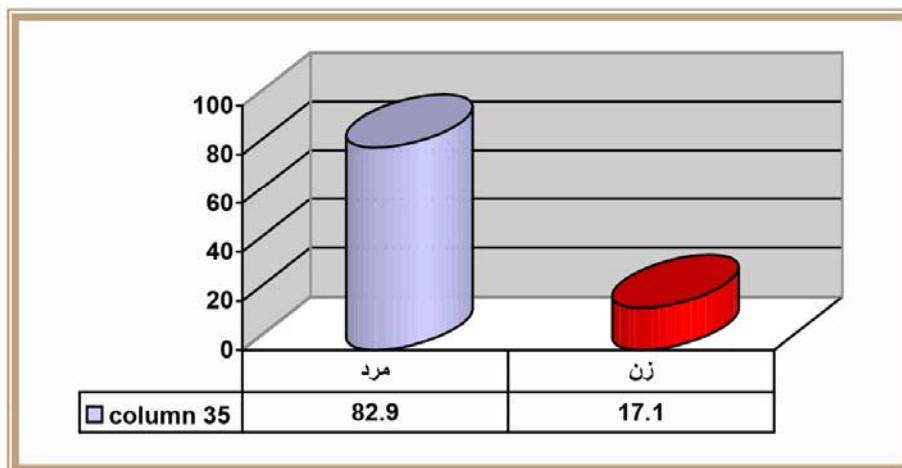


سیمای پاسخگویان

۳۵- جنسیت :

۸۲/۹ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره مرد و ۱۷/۱ درصد نیز زن بوده اند .

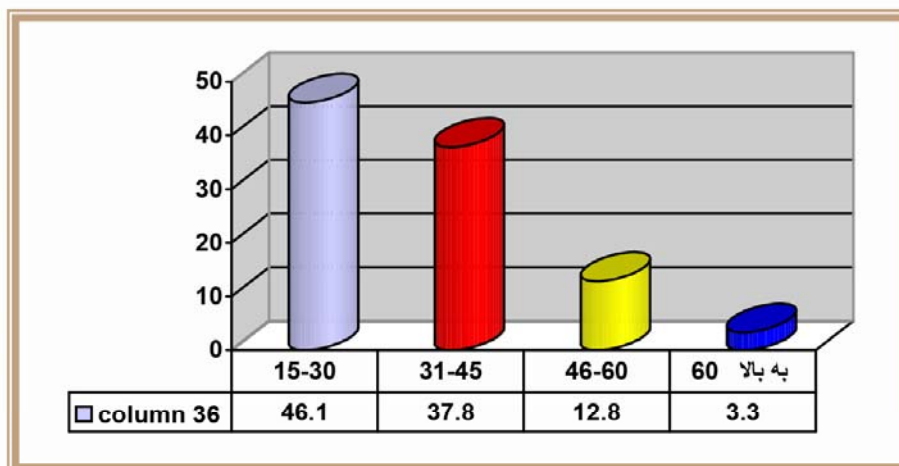
نمودار شماره ۳۵ - تفکیک پاسخگویان از نظر جنسیت



۳۶- سن پاسخگویان :

۴۶/۱ درصد پاسخگویان مراجعه کننده به این اداره در رده سنی ۱۵ تا ۳۰ سال، ۳۷/۸ درصد در رده سنی ۳۱ تا ۴۵ سال، ۱۲/۸ درصد ۴۶ تا ۶۰ سال، ۳/۳ درصد در رده سنی ۶۰ سال به بالا قرار داشته اند .

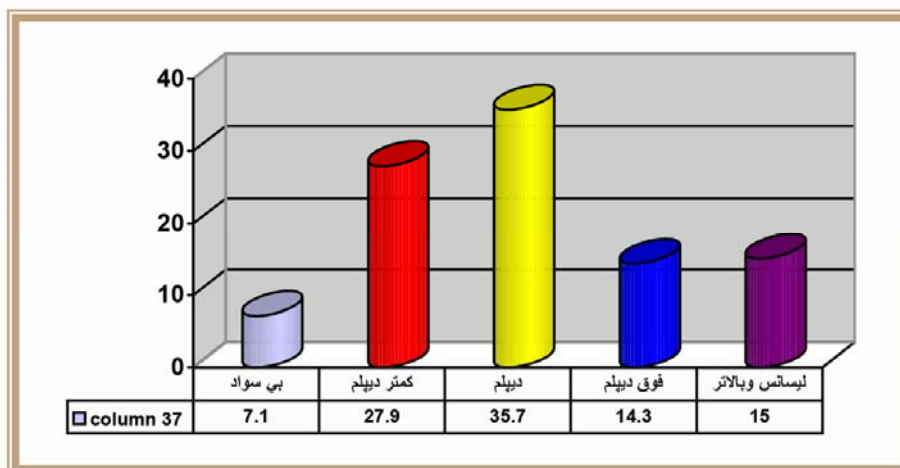
نمودار شماره ۳۶- تفکیک سن پاسخگویان مراجعه کننده به این دستگاه



۳۷- تحصیلات :

از مجموع مراجعه کنندگان به این اداره ، ۷/۱ درصد آنان بی سواد ، ۲۷/۹ درصد کمتر از دیپلم ، ۳۵/۷ درصد دارای مدرک دیپلم ، ۱۴/۳ درصد فوق دیپلم ، ۱۵ درصد مدرک لیسانس و بالا تر داشته اند .

نمودار شماره ۳۷- وضع سواد و آخرین مدرک تحصیلی پاسخگویان مراجعه کننده به این دستگاه



۳۸- وضعیت اشتغال :

از مراجعه کنندگان به این دستگاه ، ۲۷/۹ درصد شاغل در بخش عمومی ، ۳۴/۱ درصد شاغل در بخش خصوصی ، ۱۵/۲ درصد بیکار ، ۱۰/۱ درصد خانه دار و ۶/۵ درصد نیز محصل و دانشجو و ۵/۸ سرباز و ۰/۴ بازنشسته بوده اند .

نمودار شماره ۳۸- وضع فعالیت و اشتغال پاسخگویان مراجعه کننده به این دستگاه

