

به نام خدا

نتایج نظرسنجی کیفیت خدمات سازمان خصوصی سازی

۱- مقدمه

در راستای تحقق بهبود مستمر و ارتقای سطح رضایت‌مندی مخاطبان، سازمان خصوصی‌سازی به‌صورت دوره‌ای اقدام به اجرای نظرسنجی از خدمت‌گیرندگان خود می‌نماید. هدف از این نظرسنجی‌ها، ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده و شناسایی فرصت‌های بهبود در فرآیندهای کاری است.

در همین چارچوب، نظرسنجی اخیر با مشارکت جمعی از مخاطبان و ذی‌نفعان انجام شد و نظرات ارزشمند دریافت‌شده، مبنای تحلیل‌های کیفی و کمی قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل، تصویر روشن‌تری از نقاط قوت و زمینه‌های نیازمند بهبود ارائه می‌دهد که می‌تواند در طراحی اقدامات اصلاحی و ارتقایی مؤثر باشد. در این گزارش، خلاصه‌ای از یافته‌های کلیدی نظرسنجی و تحلیل داده‌ها ارائه شده است که می‌تواند راهگشای تصمیم‌گیری‌های آتی سازمان در جهت افزایش اثربخشی و ارتقای کیفیت خدمات باشد.

۲- چارچوب نظرسنجی

موضوع	نظرسنجی کیفیت خدمات سازمان خصوصی سازی
تاریخ شروع	۱۴۰۴/۰۲/۲۰
تاریخ پایان	۱۴۰۴/۰۳/۲۰
جامعه مخاطب	کلیه افراد حقیقی و حقوقی
تعداد پرسش‌ها	۷
تعداد شرکت کنندگان	۳۰ نفر
تاریخ تحلیل پرسشنامه	۱۴۰۴/۰۴/۱۷

۳- پرسش ها و نتیجه نظر سنجی

۳-۱) گزارش آماری

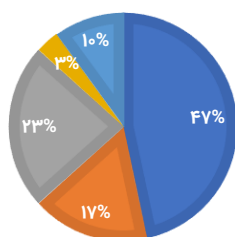
داده‌های این بخش از سامانه مشارکت الکترونیک دولت جمع آوری شده است.

سوال ۱) ارائه خدمات سازمان خصوصی سازی در قالب پنجره واحد خدمات الکترونیک را تا چه اندازه در کاهش مراجعات حضوری خود موثر می‌دانید؟

تعداد مشارکت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۳۰	۱۴	۵	۷	۱	۳

نتایج مشارکت

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد

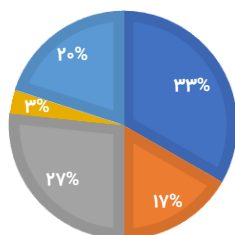


سوال ۲) از کیفیت پاسخگویی تیم پشتیبانی خدمات سازمان خصوصی سازی تا چه حد رضایت دارید؟

تعداد مشارکت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۳۰	۱۰	۵	۸	۱	۶

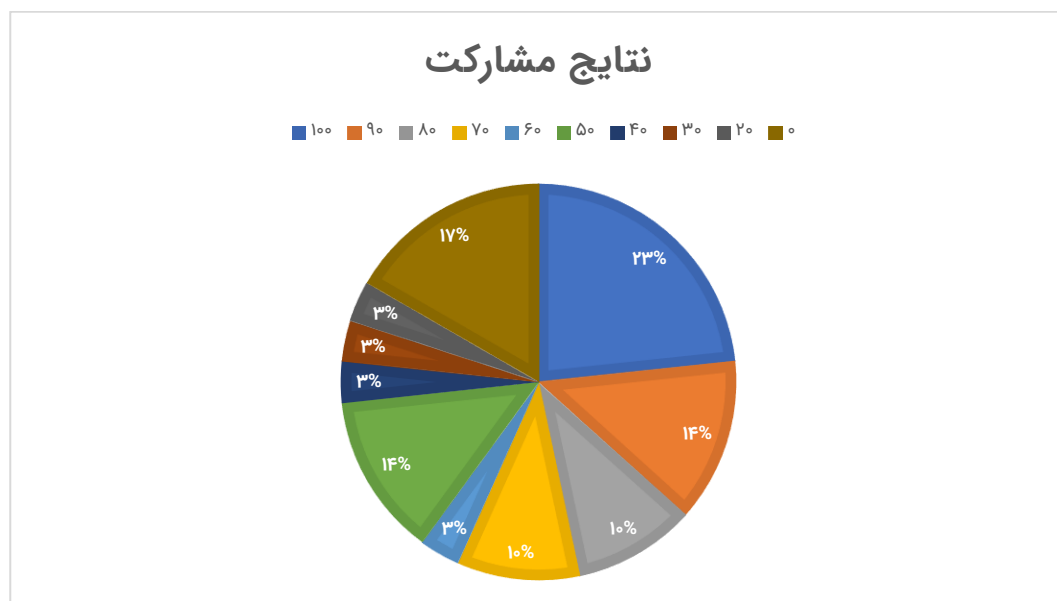
نتایج مشارکت

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد



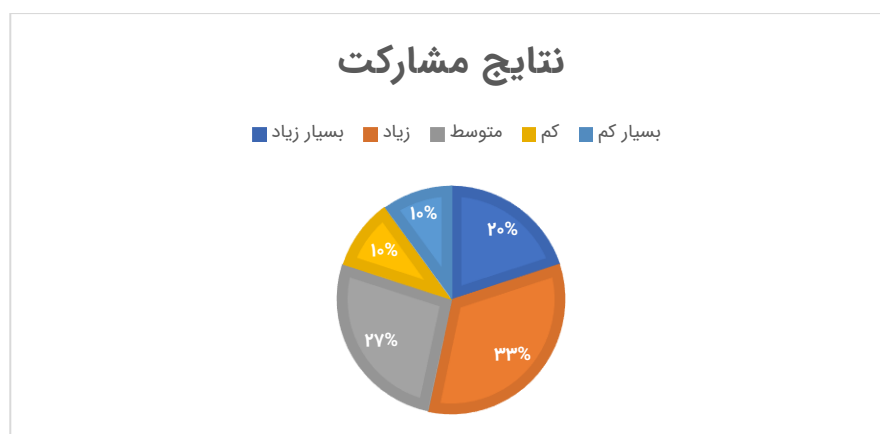
سوال ۳) میزان شفافیت اطلاعات ارائه شده در وب سایت سازمان خصوصی سازی تا چند درصد رضایت بخش می دانید؟

تعداد مشارکت	%۱۰۰	%۹۰	%۸۰	%۷۰	%۶۰	%۵۰	%۴۰	%۳۰	%۲۰	%۰
۳۰	۷	۴	۳	۳	۱	۴	۱	۱	۱	۵



سوال ۴) عملکرد سامانه خدمات سازمان خصوصی را تا چه حد صحیح و دقیق ارزیابی می کنید؟

تعداد مشارکت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۳۰	۶	۱۰	۸	۳	۳

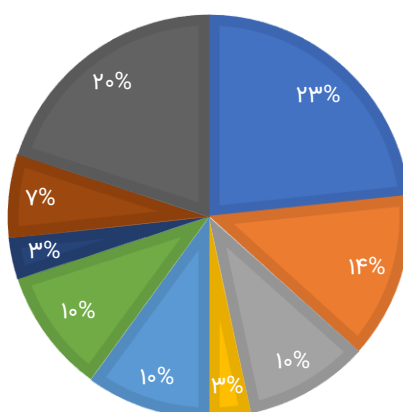


سوال ۵) وضعیت پیگیری خدمت در سیستم و نمایش مراحل مختلف رسیدگی را چند درصد مفید می‌دانید؟

تعداد مشارکت	%۱۰۰	%۹۰	%۸۰	%۷۰	%۶۰	%۵۰	%۴۰	%۲۰	%۰
۳۰	۷	۴	۳	۱	۳	۳	۱	۲	۶

نتایج مشارکت

■ ۱۰۰ ■ ۹۰ ■ ۸۰ ■ ۷۰ ■ ۶۰ ■ ۵۰ ■ ۴۰ ■ ۲۰ ■ ۰

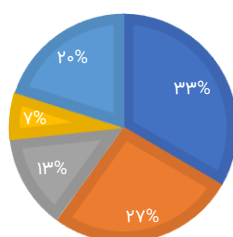


سوال ۶) اطلاع‌رسانی و ارائه راهنمایی در خصوص مدارک مورد نیاز جهت اخذ خدمت و نحوه ارائه خدمات از سازمان خصوصی سازی را تا چه اندازه جامع ارزیابی می‌کنید؟

تعداد مشارکت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۳۰	۱۰	۸	۴	۲	۶

نتایج مشارکت

■ بسیار زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ بسیار کم

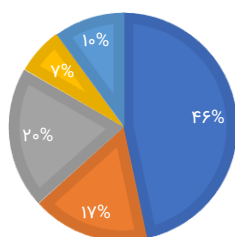


سوال ۷) دسترسی و هدایت به خدمات پورتال سازمان خصوصی سازی را تا چه میزان سهل و آسان می دانید؟

تعداد مشارکت	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۳۰	۱۴	۵	۶	۲	۳

نتایج مشارکت

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد



۴-۲) تحلیل آماری

✓ ۶۴ درصد از شرکت کنندگان ارائه خدمات سازمان خصوصی سازی در قالب پنجره واحد خدمات الکترونیک را در حد زیادی در کاهش مراجعات حضوری خود موثر می دانید و در مقابل ۱۰ درصد از رای دهندگان تاثیر این پنجره را در کاهش مراجعات حضوری خود بسیار کم می دانید.

✓ ۵۰ درصد از شرکت کنندگان از کیفیت پاسخگویی تیم پشتیبانی خدمات سازمان خصوصی سازی در حد زیادی رضایت داشتند و در مقابل ۲۰ درصد از رای دهندگان در حد بسیار کم از آن رضایت داشتند.

✓ ۶۰ درصد از شرکت کنندگان اطلاعات ارائه شده در وب سایت سازمان خصوصی سازی دارای شفافیت بیش از ۶۰ درصد ارزیابی کرده اند در حالی که ۲۰ درصد از شرکت کنندگان شفافیت اطلاعات ارائه شده را زیر ۲۰ درصد ارزیابی کرده اند.

✓ ۶۰ درصد از شرکت کنندگان عملکرد سامانه خدمات سازمان خصوصی سازی را در حد زیادی صحیح و دقیق دانسته اند و در مقابل ۱۰ درصد از رای دهندگان صحت و دقت عملکرد سامانه خدمات را بسیار کم می دانند.

✓ ۵۹ درصد از شرکت کنندگان وضعیت پیگیری خدمت در سیستم و نمایش مراحل مختلف رسیدگی را بیش از ۶۰ درصد مفید دانسته اند و در مقابل ۲۵ درصد میزان مفید بودن آن را زیر بیست درصد ارزیابی کرده اند.

✓ ۴۳ درصد از شرکت کنندگان اطلاع رسانی و ارائه راهنمایی در خصوص مدارک مورد نیاز جهت اخذ خدمت و نحوه ارائه خدمات سازمان خصوصی سازی را جامع و کامل دانسته و در مقابل ۲۵ درصد از رای دهندگان در حد بسیار کمی آن را جامع ارزیابی می کنند.

✓ ۶۳ درصد از شرکت کنندگان دسترسی و هدایت به خدمات پورتال سازمان خصوصی سازی را سهل و آسان دانسته و در مقابل ۱۰ درصد از رای دهندگان در حد بسیار کمی دسترسی به آن را آسان می دانند.

سازمان خصوصی سازی در نظر دارد با توجه نظرات جمع آوری شده جهت ارائه هرچه بهتر خدمات خود به ذینفعان موارد ذیل را جهت ایجاد بهبود ارائه خدمات در برنامه کاری خود قرار دهد:

۱- بازبینی راهنمای ارائه خدمت به متقاضیان و بهبود در فرآید موجود در حد امکان.

۲- آموزش تیم پشتیبانی خدمات سازمان خصوصی سازی و پایش میزان پاسخگویی تیم پشتیبان.