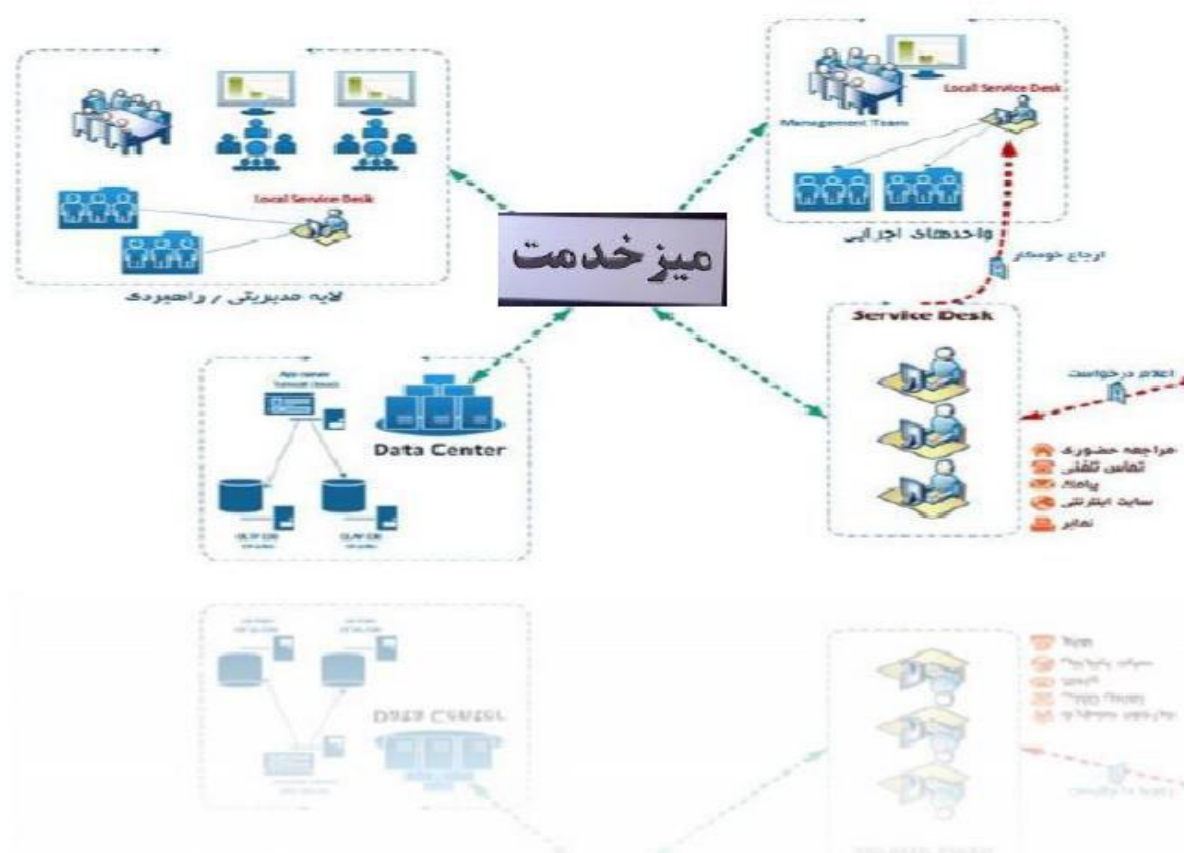


گزارش تحلیلی استقرار میز خدمت در مدیریت تعاون روستائی استان قزوین





تعاریف استقرار میز خدمت:

میز خدمت حضوری: عبارت است از استقرار کارشناسان مسلط به امور اداری، اجرایی و آموزش دیده در طبقه همکف دستگاههای اجرایی یا در دسترسترین مکان به منظور راهنمایی، پذیرش درخواستهای ارباب رجوع و ارائه خدمات از یک پنجره واحد با توجه به استانداردهای تعریف شده. میز خدمت حضوری به عنوان یک مرکز ارتباطات رو دررو در سازمانها برای ارائه خدمات تخصصی مطلوب و عادلانه در هر دستگاه راهاندازی شده است و به متقاضیان خدمت پاسخگو می باشد.

اکنون اکثر سازمانها و مؤسسات در شرایطی بهسر میبرند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان متقاضی، شاغلین، گروههای ذینفع و غیره پاسخگو باشند. پاسخگویی و تکریم از ارباب رجوع در همه سازمانها نقش محوری و اساسی دارد.

تمامی دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستگاههایی که به نوعی عهدهدار ارائه خدمت به مردم هستند از قبیل نهادهای عمومی غیردولتی، شرکتهای و سایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می کنند، مشمول این دستورالعمل و ملزم به استقرار میز خدمت هستند. کلیه خدماتی که ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی برای دریافت آن به دستگاه مراجعه میکنند، صرف نظر از اینکه وظایف دستگاه تخصصی یا پشتیبانی است، الزامیست که از طریق میز خدمت و با استانداردهای آن ارائه گردد.

طراحی میز خدمت را میتوان از چند منظر نگریست:

۱. **کارکردها و قابلیتها:** شامل طراحی و تامین یا توسعه راهحلهای و ابزارهای مورد نیاز برای ارائه خدمات در میز خدمت در سطوح مختلف دستگاهها.
۲. **طرح امنیت اطلاعات:** شامل سیاستها و برنامههای دسترسی به اطلاعات از سوی هریک از ذینفعان و برنامه پیشگیری
۳. از دسترسی به اطلاعات از سوی دیگران
۴. **طرح استمرار خدمت:** شامل سیاستها و برنامههای تداوم ارائه خدمات در میز خدمت به هریک از ذینفعان (مخاطبین، مشتریان)
۵. **طرح نحوه تامین خدمت:** از لحاظ موضوعاتی نظیر برونسپاری، استفاده از منابع داخلی و موضوعاتی مانند آن.

چارچوبهای کلی استقرار میز خدمت در دستگاههای اجرایی عبارتند از:

- تشکیل کارگروه و تعیین عناوین گامهای آن در دستگاه
- پیش بینی تمهیدات لازم برای ایجاد فضای مناسب و تامین نیروی مناسب برای میز خدمت
- فرهنگ سازی و ترویج و توسعه دولت الکترونیک
- بهبود ارائه خدمات به مشتریان و رضایتمندی آنها
- افزایش دسترسی پذیری آسان از طریق استقرار میز خدمت
- بهبود استفاده از منابع پشتیبانی فناوری اطلاعات و افزایش بهره وری پرسنل

ساختار سازمانی میز خدمت:

در میز خدمت که خدمات به ارباب رجوع براساس اهداف سازماندهی شده و نیروی انسانی مستقر در میز خدمت بر از میان کارکنان موجود دستگاه با ، «میز خدمت» حسب اندازه دستگاه کم و زیاد میشوند و نیروی انسانی مورد نیاز برای ایجاد حفظ پست سازمانی تأمین خواهد شد. فلسفه وجودی نظام اداری خدمتگذاری به مردم است و همه کارکنان دولت در تمامی مراتب، خادمان مردم هستند که تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت، رعایت نظم و در دسترس بودن کارکنان برای ارباب رجوع میباشد و هدف کلی این میز احساس رضایت برای مردم و فعالیت پیوسته میز خدمت به شکلی که بتوان از نظر کیفی رضایت عمومی را جلب نماید.

وظایف کارشناس متصدی میز خدمت:

میز خدمت، یک واحد سازمانی برخوردار از پرسنل تخصصی است؛ که جهت اجرای مجموعه متنوعی از فعالیتهای مرتبط با خدمات برای پاسخدهی از طریق حضوری، تماسهای تلفنی، شکل گرفتهاست. بر این اساس کارکنان امانتدار مردم و حافظ و پاسدار حقوق آنان باشند و این امر در راستای توجه به کیفیت و دقت با تکیه بر ارزشها و حفظ امانتداری و تسهیل نمودن فرایند کار و رعایت عدل و انصاف در خدمتگزاری به مردم میباشد و از کارشناسان خبره، شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده استفاده خواهدشد، که عمده فرایند و هدف از میز خدمت شفافسازی و راهنمایی و پاسخگویی دقیق به ارباب رجوع و پیگیری وضعیت درخواستها میباشد. جهت تسهیل در امور خدمت گیرندگان کارشناسان خبره جهت رسیدگی به درخواستهای ارباب رجوع در میز خدمت مستقر میباشند و وظایف متصدی میز خدمت عبارت است از:

۱. ارائه خدمات و راهنمایی لازم به مراجعان
۲. دریافت مدارک و درخواستهای مراجعان
۳. دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام پاسخ به مراجعین
۴. هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط
۵. ثبت کلیه اطلاعات مرتبط/ درخواستها
۶. مطلع ساختن ارباب رجوع بطور شفاف از روند رسیدگی به درخواست
۷. انجام نظرسنجی و پیگیریهای لازم (ارزیابی رضایتمندی مشتریان)

فرآیند اجرای میز خدمت:

فرآیندهای ارائه خدمات در میز خدمت ۳ دسته اصلی هستند:

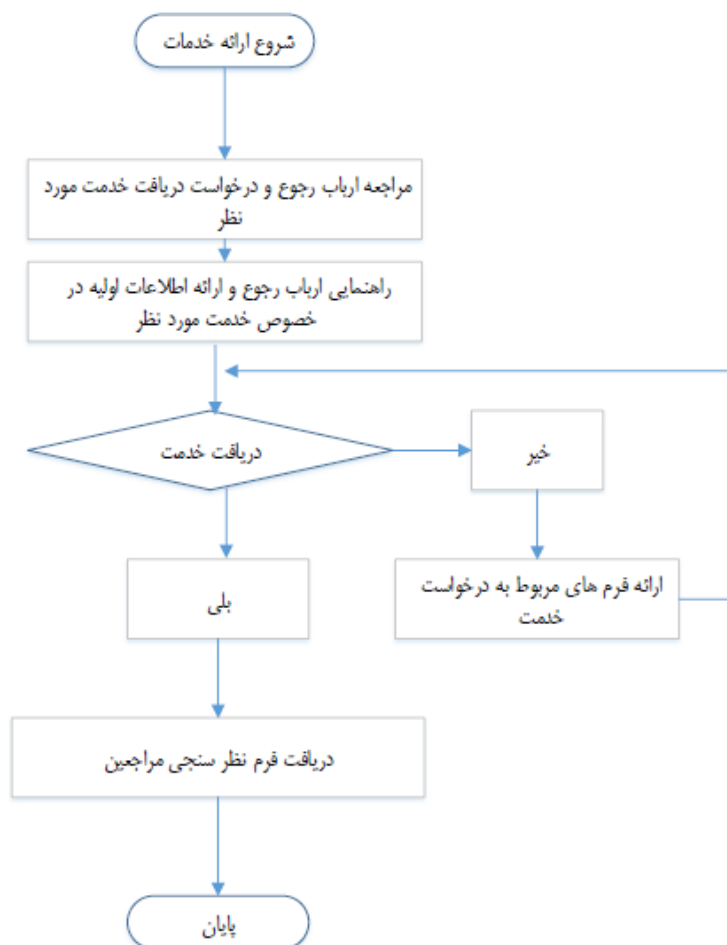
۱- **اطلاع رسانی:** در این خصوص میز خدمت وظیفه راهنمایی و اطلاع رسانی به ارباب رجوع و در اختیار قرار دادن اطلاعات مراحل انجام کار به ارباب رجوع را به عهده دارد.

۲- **دریافت درخواست و مدارک مورد نیاز:** درخواست خدمت به همراه ضوابط و مدارک مورد نیاز از ارباب رجوع در میز خدمت دریافت میشود و زمان مراجعه به ارباب رجوع اعلام میگردد. در صورت نیاز به حضور، ارباب رجوع در محل میز خدمت برای تحویل نتیجه خدمات منتظر میماند و در صورت نیاز به زمان بیشتری از ساعات اداری همان روز در روز دیگری زمان مراجعه بعدی اعلام میگردد.

۳- انجام خدمات:

این حالت در مورد خدماتی است که عموماً تک مرحله ای بوده و قابل انجام در میز خدمت است

نمودار: فرآیند استقرار و تحقق اهداف کامل خدمات ارباب رجوع در میز خدمت



"گزارش تحلیلی نظرسنجی از ارباب رجوع"

در پرسش نامه های سنجش میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات این سازمان شش محور ذیل مورد بررسی قرار گرفته است :

۱- نحوه اطلاع رسانی و راهنمایی مراجعه کنندگان

۲- نحوه برخورد کارکنان

۳- معرفی افرادی که مناسب ترین برخورد را داشته اند

۴- معرفی افرادی که برخورد نامناسب داشته اند

۵- زمان ارائه خدمت

۶- ارائه درخواست خلاف مقررات توسط کارکنان

۷- ارائه نظر و پیشنهاد توسط مراجعه کنندگان

بر اساس فرم های تجميع شده ييشترين ميزان رضاييت به ترتيب مربوط به سازمان استان با ۹۰ امتياز ، شهرستان قزوين با ۸۳ امتياز ،شهرستان بويئين زهرا با ۴۷ امتياز ،شهرستان تاركستان با ۳۹ امتياز مي باشد.

اداره	تعداد كارمندان	تعداد فرم هاي دريافتي
سازمان استان	۲۲	۹۰
اداره شهرستان قزوین	۷	۸۳
اداره شهرستان بويئين زهرا	۴	۴۷
اداره شهرستان تاركستان	۶	۴۲

با توجه به اينكه اين سازمان با مشكل كمبود نيروي انساني بالاخص در شهرستان ها مواجه مي باشد به همين منظور كمتري ميزان رضاييت ارباب رجوع مربوط به شاخص شماره يك (اطلاع رساني و راهنمائي لازم) بوده كه نيازمند استقرار مستمر نيروي انساني جهت ارائه خدمات و اطلاع رساني به ارباب رجوع است.

با عنايت به اينكه پايش مستمر از اين سازمان بر اساس نظرسنجي هايي كه از ارباب رجوع انجام مي پذيرد صورت مي گيرد لذا در صدد رفع اين مشكل در آينده اي نزديك در شهرستان ها مي باشيم.

شاخص شماره دو در خصوص نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع بدین شرح می باشد :

۹۲ درصد بسیار خوب - ۵ درصد خوب - ۳ درصد متوسط و شاخص شماره ۵ به ترتیب ۹۹ درصد زمان ارائه خدمت را مناسب و تنها ۱ درصد را طولانی تر از زمان طبیعی عنوان کرده اند. بالاترین امتیاز مربوط به شاخص شماره سه (نام فردی که مناسب ترین برخورد را داشته) متعلق به آقای سید کمال موسوی از کارکنان شهرستان قزوین می باشد. در جواب سوال شماره چهار (نام افرادی که برخورد نامناسب داشته اند) از بین ۲۶۲ فرم نظرسنجی نام فردی ذکر نشده است که لازم است در این خصوص از تمامی همکاران که برخورد مناسب با مراجعین داشته اند تقدیر و تشکر به عمل آید .

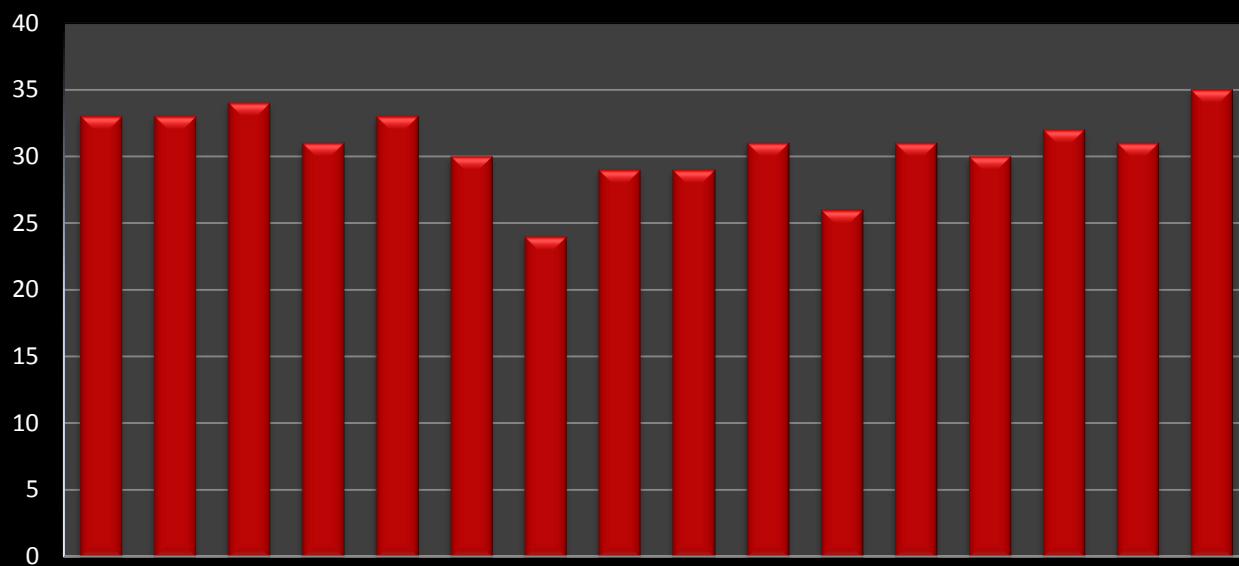
همچنین در جواب سوال شماره شش (ارائه درخواست خلاف مقررات)درخواست خلاف قانونی توسط کارکنان این سازمان صورت نپذیرفته .

در جواب شاخص شماره هفت (نظرات و پیشنهادات) پیشنهاداتی در خصوص تقدیر از پرسنل،نوسازی فضای اداره شهرستان تاکستان و جبران کمبود کود از سوی مراجعه کنندگان ارائه شده که مسلماً" در جهت عملی شدن و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان برنامه ریزی های اساسی صورت می پذیرد.

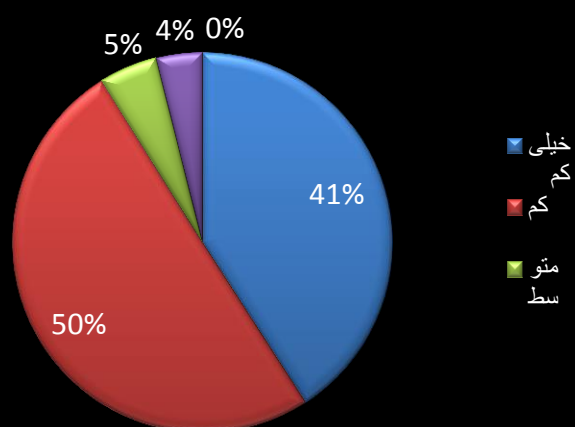
گزارش تحلیلی پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع

جمع امتیاز	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	فراگیر محترم میزان رضایت خود را از مطالب ارائه شده با زدن علامت a در کادر روبروی هر گزینه مشخص نمایید.
۳۵		۰	۰	۱۳	۱۱	۱) نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار؟
۳۱	۰	۰	۱	۱۵	۸	۲) نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت؟
۳۲	۰	۰	۲	۱۲	۱۰	۳) انجام کار براساس ضوابط اداری وعدم دخالت قضاوت های شخصی؟
۳۰	۰	۰	۲	۱۴	۸	۴) نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه؟
۳۱	۰	۰	۲	۱۳	۹	۵) امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت؟
۲۶	۰	۲	۱	۱۴	۷	۶) به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظارات و پیشنهادهای شما؟
۳۱	۰	۱	۰	۱۴	۹	۷) راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواست ها؟
۲۹	۰	۲	۰	۱۳	۹	۸) دقت کارمندان در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد؟
۲۹	۰	۱	۲	۱۲	۹	۹) تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت؟
۲۴	۰	۲	۴	۱۰	۸	۱۰) تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"؟
۳۰	۰	۲	۲	۸	۱۲	۱۱) میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت؟
۳۳	۰	۱	۱	۱۰	۱۲	۱۲) نظم ، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت؟
۳۱	۰	۱	۱	۱۲	۱۰	۱۳) دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه؟
۳۴	۰	۱	۰	۱۱	۱۲	۱۴) ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه ، کارت ملی و غیره) به بخشهای مختلف؟
۳۳	۰	۱	۱	۱۰	۱۲	۱۵) احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت؟
۳۳	۰	۱	۰	۱۲	۱۱	۱۶) احساس رضایت از خدمت دریافت شده
۴۹۲	۰	۱۵	۱۹	۱۹۳	۱۵۷	جمع امتیاز
	%۰	%۴	%۵	%۵۰	%۴۱	

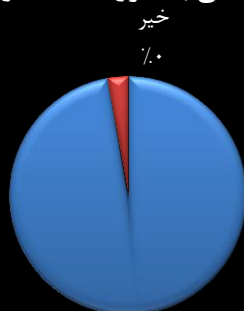
میزان رضایتمندی



درصد رضایت مندی



اطلاع رسانی به صورت شفاف و روشن



اطلاع رسانی به صورت شفاف و روشن

گزینه	تعداد	درصد
بلی	255	97%
تا حدودی	7	3%
خیر	0	0%

نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان در مجموع با شما چگونه بوده

گزینه	تعداد	درصد
بسیار خوب	242	92%
خوب	12	5%
متوسط	8	3%
نامناسب	0	0%

زمان ارائه خدمت

زمان	تعداد	درصد
مناسب	259	99%
طولانی تر از زمان تعیین شده	3	1%