

تحلیل نظرسنجی از خدمات قابل ارائه توسط مدیریت تعاون روستائی استان قزوین

در سکوی رایزنی دیجیتال سازمان

با هدف مشارکت در امر بهبود ارائه خدمات در مدیریت استان قزوین

مقدمه:

در راستای اجرای بند ۲ ماده ۹ تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸، شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری، این سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمانی در مدیریت تعاون روستائی استان قزوین، نهایت سعی و تلاش خود را می نماید تا بتواند با ارائه خدمات بهتر رضایتمندی مراجعین را تامین نماید و زمینه مشارکت الکترونیکی مردم را فراهم نماید.

لذا به همین منظور سازمان در ارائه خدمات سازمانی تلاش می نماید با دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات و جلب مشارکت مردمی از طرق ذیل نسبت به اصلاح، بروزرسانی و بهبود خدمات در راستای مأموریت خود و نیز ارتقاء سطح رضایتمندی ارباب رجوع اقدام نماید. در این راستا سازمان تلاش می نماید با امکان مشارکت و تصمیم گیری الکترونیک شهروندان در تصمیماتی که در کارگروهها و شوراهای در راستای بهبود ارائه خدمات و توسعه دولت الکترونیک گرفته می شود، اثرگذار باشد

برخی از آئین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی مرتبط با حقوق افراد را پس از تهیه پیش نویس و قبل از تصویب نهایی، از طریق پایگاههای اطلاع رسانی خود طی مدت دو هفته در اختیار عموم برای اظهار نظر قرار دهد و پس از دریافت انتقادات و پیشنهادات سازنده نسبت به اصلاح آنها اقدام نماید.

بسترهای تعاملی شهروندان جهت اعلام نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات

۱- **درگاه اطلاع رسانی** سازمان به نشانی <https://ghazvin.corc.ir>

۲- **شماره تماس و پست الکترونیکی مسئولین ارائه دهنده خدمت** درج شده **در میز خدمت الکترونیکی**

در تارنمای سازمان ۳- **ارتباط الکترونیکی با رئیس سازمان** (جهت درج طرح و ایده و پیشنهاد، گزارش،

انتقادات، شکایت)

۴- **نظرسنجی خدمات**: ذینفعان از طریق آدرس الکترونیکی ذیل، می توانند نظرات خود را در خصوص

دریافت خدمات سازمانی ارایه نمایند.



۵- دریافت پیشنهادات و انتقادات مردم در رابطه با بهبود ارائه خدمات : ذینفعان از طریق آدرس

الکترونیکی ذیل، می توانند پیشنهادات خود را در خصوص کلیه امور ارایه نمایند. پس از بررسی مورد ذکر شده توسط کارشناسان پاسخ مناسب داده می شود .



۶- سامانه رسیدگی به شکایات : عموم ذینفعان می توانند با استفاده از سامانه شکایات نسبت به ثبت و پیگیری شکایات خود اقدام نمایند .



۷- واحدهای سازمانی مکلفند پس از دریافت پیشنهادات و شکایات در کوتاهترین زمان ممکن نسبت به تهیه پاسخ و ارسال آن از طریق سامانه جامع میز خدمت اقدام نمایند. مجموع زمان پاسخگویی و ارسال آن به ارباب رجوع نباید بیش از ۷ روز کاری به طول بیانجامد .

۸- امکان مشاهده، ارسال نظر، پیشنهاد، انتقاد و شکایت از نحوه دریافت خدمت بنحو مقتضی در میز خدمت تارنمای سازمان به شهروندان اطلاع رسانی گردد.

۹- رأی گیری بر خط و سکوی رایزنی دیجیتال

۱۰- سایر کانالهای ارتباطی :

۱- نظرسنجی تارنمای سازمان : از این طریق می توانند نظرات خود را در خصوص کیفیت تارنمای

سازمان اعلام نمایند.

۲- ارسال پیامک به شماره ۳۰۰۰۷۰۱۳۰۰۷۰۰۷

۳- پست الکترونیکی سازمان به آدرس : ghazvin@corc.ir

❖ در این راستا تحلیل و بررسی میزان رضایت مندی جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات ، یکی از اولویت های مهم و اساسی در راستای بهبود ارائه خدمات سازمانی می باشد.

به منظور اجرای این دستورالعمل سکوی رایزنی دیجیتال در پرتال این مدیریت راه اندازی و بر اساس استقرار فرمهای نظر سنجی از ادارات داخلی ، گزارش تحلیلی مشارکت الکترونیکی این مدیریت در سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل تقدیم می گردد:

تحلیل نظرسنجی از خدمات قابل ارائه اداره خدمات فنی و کشاورزی مدیریت تعاون روستائی استان قزوین

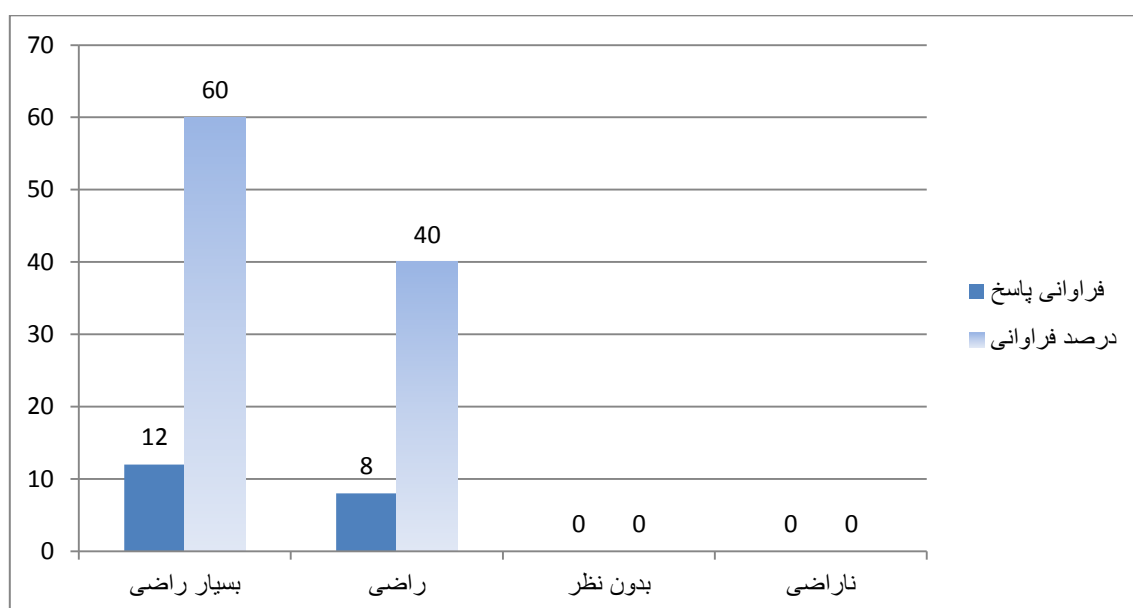
جدول شماره ۱: جدول کلی میزان رضایت مندی نظرسنجی خدمات قابل ارائه توسط اداره خدمات فنی و کشاورزی مدیریت تعاون روستائی استان قزوین

آیا از نحوه توزیع کود در سامانه نپ رضایت دارید؟	آیا از نحوه توزیع کود در سامانه پایش مواد کودی رضایت دارید؟	آیا از تامین و توزیع سموم دفع آفات نباتی رضایت دارید؟	آیا از تامین و توزیع بذور توسط این سازمان رضایت دارید؟
بسیار راضی	راضی	راضی	راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	راضی	بسیار راضی
راضی	راضی	بسیار راضی	ناراضی
بسیار راضی	راضی	راضی	راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	راضی	بسیار راضی
راضی	راضی	بسیار راضی	بسیار راضی
راضی	نظری ندارم	راضی	نظری ندارم
بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی
راضی	راضی	راضی	بسیار راضی
بسیار راضی	نظری ندارم	راضی	راضی
راضی	ناراضی	نظری ندارم	نظری ندارم
راضی	نظری ندارم	بسیار راضی	نظری ندارم
بسیار راضی	بسیار راضی	راضی	راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی
بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی	بسیار راضی
راضی	راضی	راضی	بسیار راضی
بسیار راضی	نظری ندارم	راضی	راضی
راضی	ناراضی	بسیار راضی	نظری ندارم

جدول شماره ۲- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از نحوه توزیع کود در سامانه نپ

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۱۲	۶۰٪
راضی	۸	۴۰٪
بدون نظر	۰	۰٪
ناراضی	۰	۰٪
جمع	۲۰	۱۰۰٪

➤ نمودار شماره ۲- میزان رضایت از نحوه توزیع کود در سامانه نپ

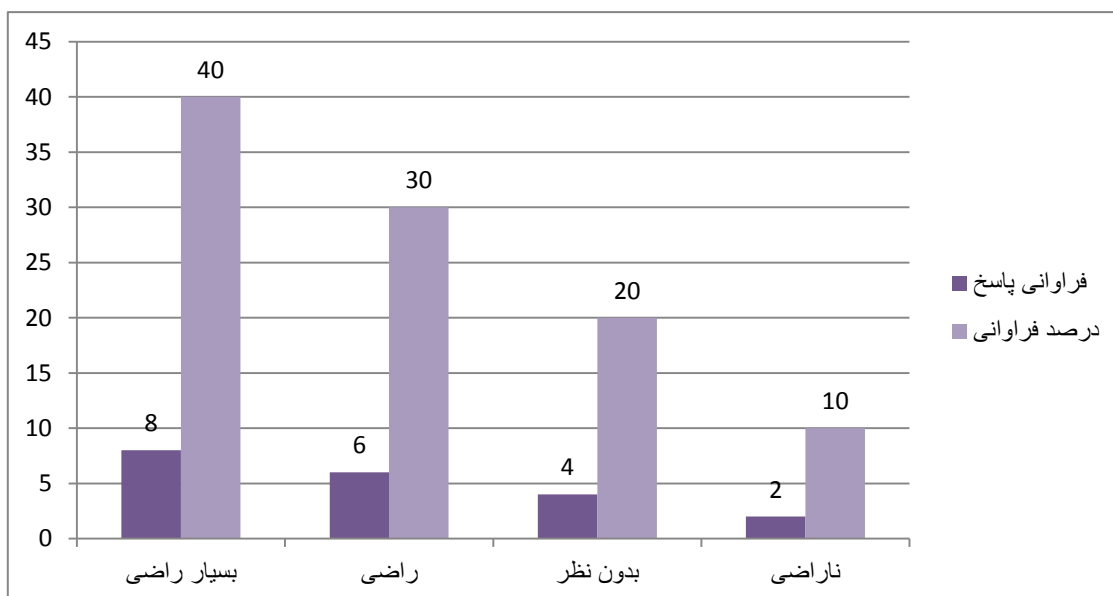


همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۲ نشان داده شده است : اطلاعات ۲۰ نفر از ارباب رجوعان سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از خدمات اداره خدمات فنی و کشاورزی این مدیریت در سطح (بسیار راضی و راضی) می باشد. که نشانگر این است که اکثریت افراد از راه اندازی سامانه های نپ جهت تامین و توزیع کود شیمیایی اوره مورد نیاز کشاورزان رضایت دارند.

جدول شماره ۳- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از نحوه توزیع کود در سامانه پایش مواد کودی

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۸	٪۴۰
راضی	۶	٪۳۰
بدون نظر	۴	٪۲۰
ناراضی	۲	٪۱۰
جمع	۲۰	٪۱۰۰

➤ **نمودار شماره ۳- میزان رضایت از نحوه توزیع کود در سامانه پایش مواد کودی**

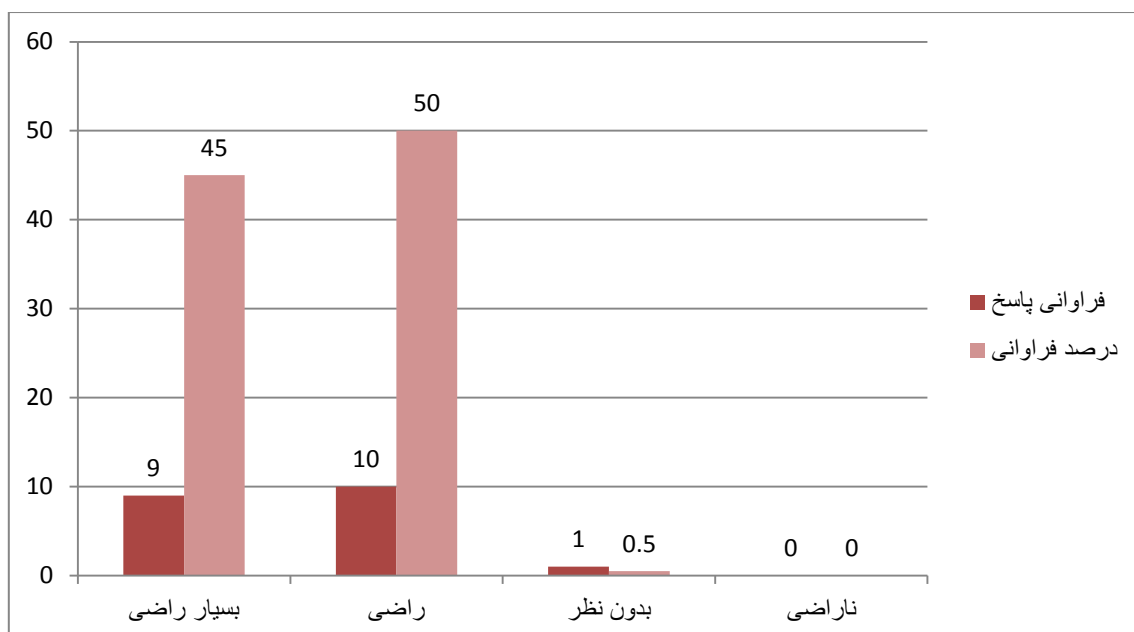


همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۳ نشان داده شده است : اطلاعات ۲۰ نفر از ارباب رجوعان سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان رضایتمندی مراجعین از نحوه توزیع کود از طریق سامانه پایش مواد کودی، در سطح (بسیار راضی و راضی) بیش از ۷۰ درصد و در دو مولفه دیگر کمتر از ۳۰ درصد می باشد.

جدول شماره ۴- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از تامین و توزیع سموم دفع آفات نباتی

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۹	٪۴۵
راضی	۱۰	٪۵۰
بدون نظر	۱	٪۰.۵
ناراضی	۰	٪۰
جمع	۲۰	٪۱۰۰

➤ نمودار شماره ۴- میزان رضایت از نحوه تامین و توزیع سموم دفع آفات نباتی

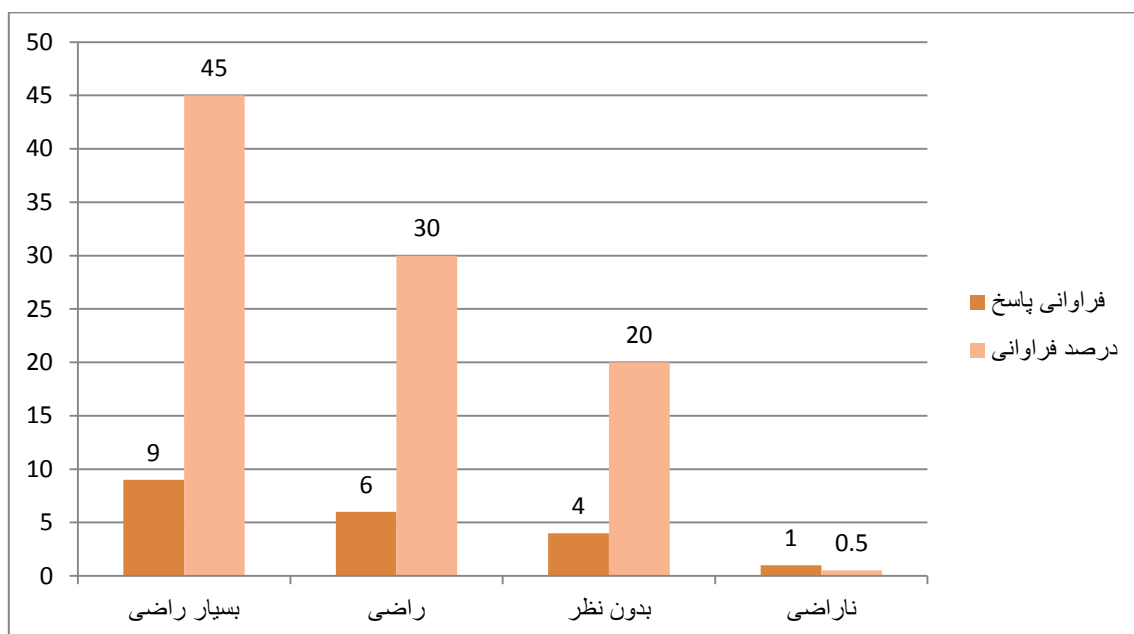


همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۴ نشان داده شده است : اطلاعات ۲۰ نفر از ارباب رجوعان سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان رضایتمندی مراجعین از نحوه تامین و توزیع سموم دفع آفات نباتی ، در سطح (بسیار راضی و راضی) بیش از ۹۵ درصد و در دو مولفه دیگر کمتر از ۵ درصد می باشد.

جدول شماره ۵- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از تامین و توزیع بذور

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۹	۴۵٪
راضی	۱۰	۵۰٪
بدون نظر	۱	۵٪
ناراضی	۰	۰٪
جمع	۲۰	۱۰۰٪

➤ نمودار شماره ۵- میزان رضایت از نحوه تامین و توزیع بذور



همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۵ نشان داده شده است : اطلاعات ۲۰ نفر از ارباب رجوعان سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان رضایتمندی مراجعین از نحوه تامین و توزیع بذور ، در سطح (بسیار راضی و راضی) بیش از ۷۵ درصد و در دو مولفه دیگر کمتر از ۲۵ درصد می باشد.

تحلیل نظرسنجی از خدمات قابل ارائه اداره آموزش و توانمندسازی مدیریت تعاون روستائی استان قزوین

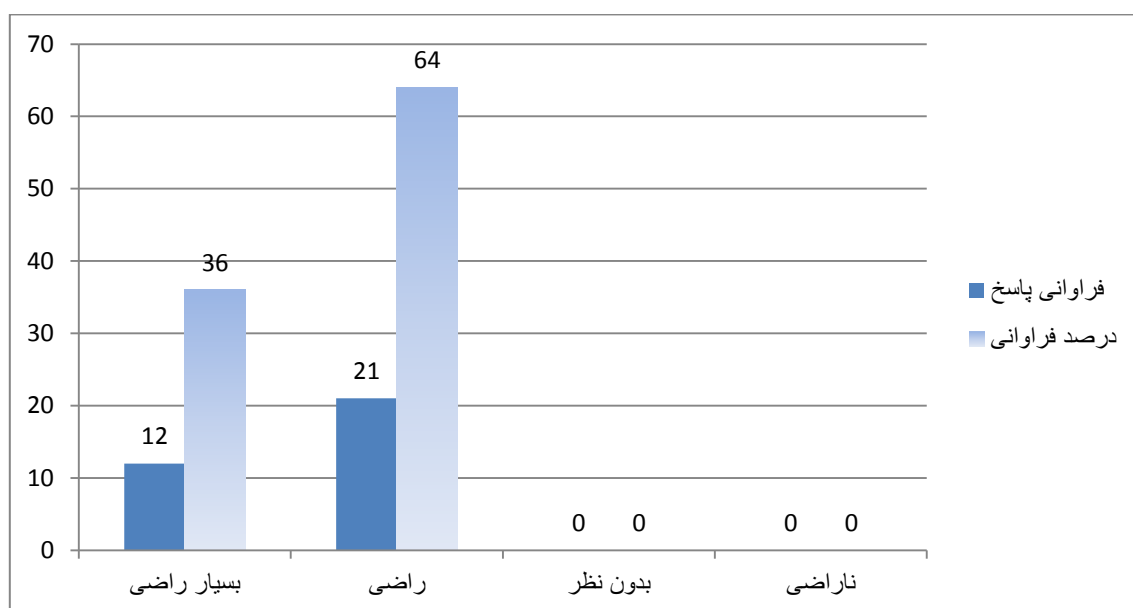
جدول شماره ۱: جدول کلی میزان رضایت مندی نظرسنجی خدمات قابل ارائه توسط اداره آموزش و توانمندسازی مدیریت تعاون روستائی استان قزوین

آیا از برگزاری دوره های آموزش مجازی رضایت دارید؟	به کیفیت برگزاری دوره های آموزشی چه امتیازی می دهید؟	آیا از محتوی دوره های برگزار شده رضایت دارید؟	آیا دوره ها باتوجه به نیازهای آموزشی شما برگزار می گردد؟	امکان بارگذاری مدارک و ثبت درخواست به صورت کاملاً الکترونیکی و بدون حضور در سازمان وجود دارد؟
بسیار راضی	بسیار خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	متوسط	نظری ندارم	نظری ندارم	موافقم
بسیار راضی	بسیار خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	متوسط	نظری ندارم	نظری ندارم	موافقم
بسیار راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
بسیار راضی	خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	راضی	خیر	موافقم
راضی	بسیار خوب	نظری ندارم	نظری ندارم	موافقم
بسیار راضی	بسیار خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	متوسط	نظری ندارم	نظری ندارم	مخالفم
بسیار راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
بسیار راضی	خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	متوسط	نظری ندارم	خیر	موافقم
بسیار راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
بسیار راضی	خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	راضی	خیر	موافقم
راضی	بسیار خوب	نظری ندارم	بله	مخالفم
بسیار راضی	بسیار خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	راضی	خیر	موافقم
راضی	بسیار خوب	نظری ندارم	نظری ندارم	موافقم
بسیار راضی	متوسط	بسیار راضی	بله	موافقم
بسیار راضی	خوب	راضی	بله	موافقم
راضی	بسیار خوب	بسیار راضی	بله	موافقم
راضی	خوب	راضی	خیر	موافقم
راضی	خوب	نظری ندارم	نظری ندارم	موافقم

جدول شماره ۲- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از برگزاری دوره های آموزش مجازی

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۱۲	۳۶٪
راضی	۲۱	۶۴٪
بدون نظر	۰	۰٪
ناراضی	۰	۰٪
جمع	۳۳	۱۰۰٪

➤ نمودار شماره ۲- میزان رضایت از برگزاری دوره های آموزش مجازی

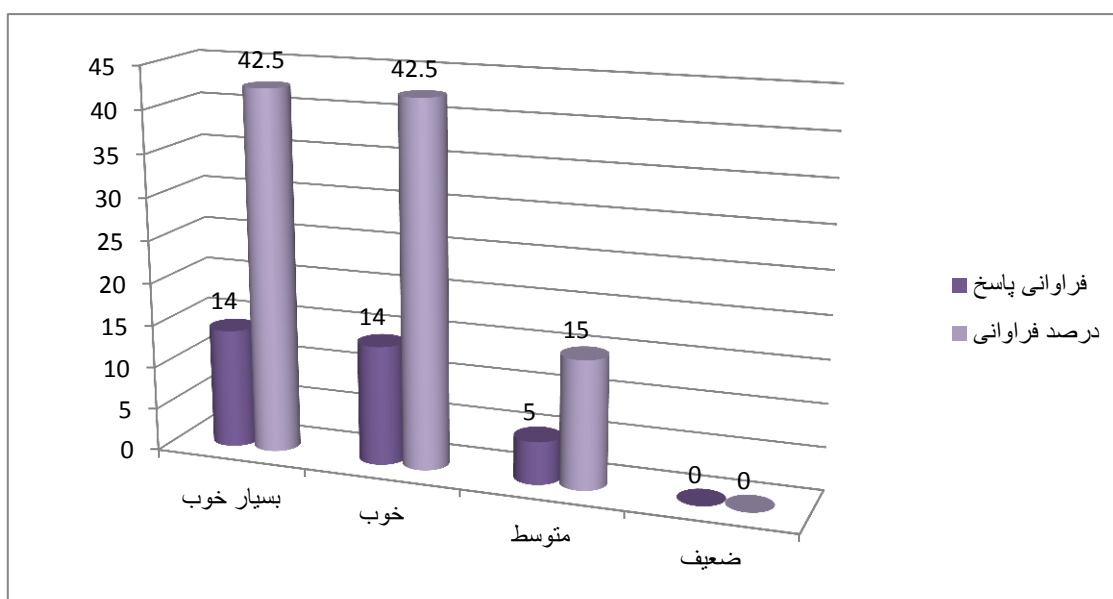


همانگونه که در جدول ونمودار شماره ۲ نشان داده شده است : اطلاعات ۳۳ نفر از مراجعین سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از خدمات اداره آموزش وتوانمندسازی تعاونیهای این مدیریت در سطح (بسیار راضی وراضی) می باشد.که نشانگر این است که اکثریت افراد برگزاری غیرحضوری دوره های آموزشی رضایت دارند.

جدول شماره ۳- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از کیفیت برگزاری دوره های آموزشی

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار خوب	۱۴	۴۲٫۵٪
خوب	۱۴	۴۲٫۵٪
متوسط	۵	۱۵٪
ضعیف	۰	۰٪
جمع	۳۲	۱۰۰٪

➤ نمودار شماره ۳- میزان رضایت از کیفیت برگزاری دوره های آموزشی

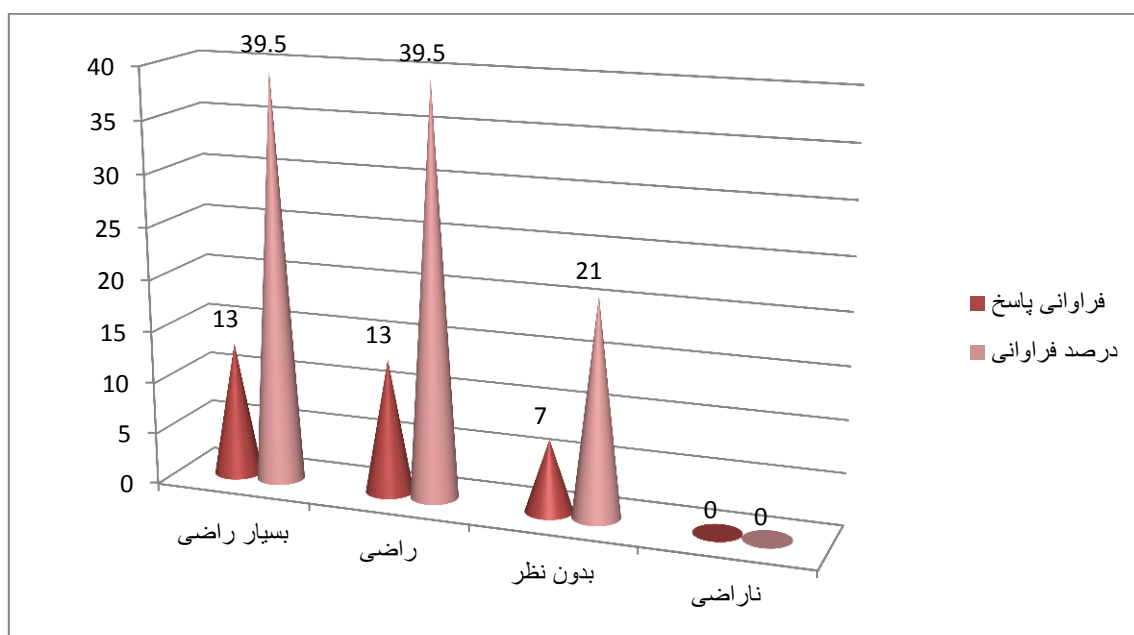


همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۳ نشان داده شده است : اطلاعات ۳۳ نفر از کارکنان و اعضا تشکلهای تحت پوشش این سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان رضایتمندی مراجعین از کیفیت برگزاری دوره های آموزشی، در سطح (خوب و بسیار خوب) بیش از ۸۵ درصد و در دو مولفه دیگر کمتر از ۱۵ درصد می باشد. و این نشانگر این است که دوره های مجازی برگزار شده دارای کیفیت مناسبی میباشد.

جدول شماره ۴- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از محتوی دوره های برگزار شده

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار راضی	۱۳	٪۳۹٫۵
راضی	۱۳	٪۳۹٫۵
بدون نظر	۷	٪۲۱
ناراضی	۰	٪۰
جمع	۳۳	٪۱۰۰

➤ نمودار شماره ۴- میزان رضایت از محتوی دوره های برگزار شده

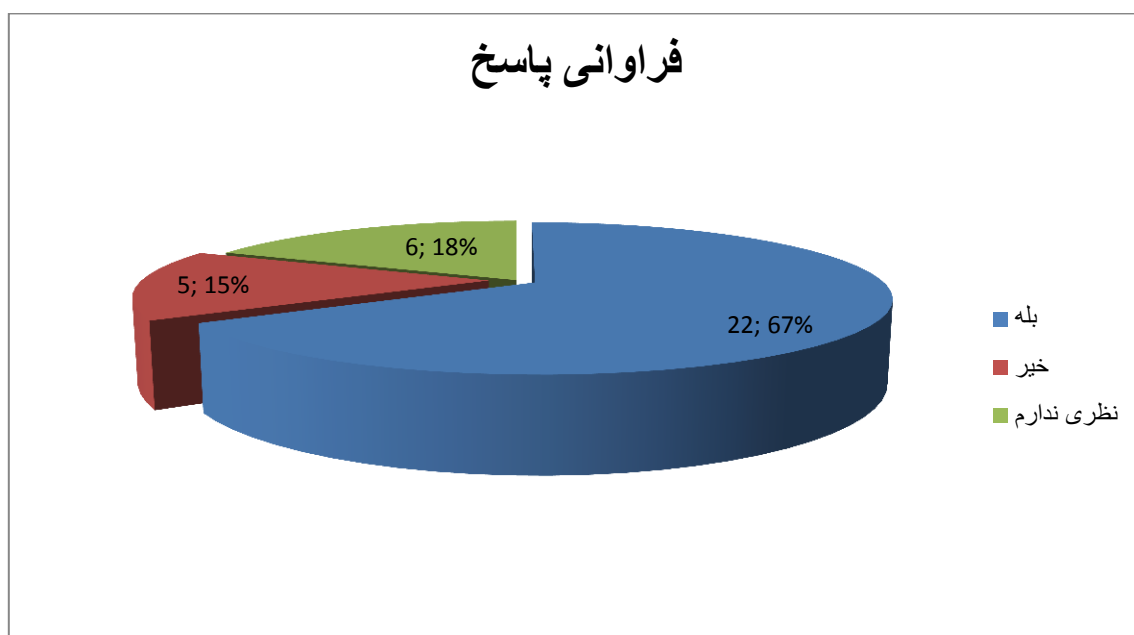


همانگونه که در جدول ونمودار شماره ۴ نشان داده شده است : اطلاعات ۳۳ نفر از از کارکنان و اعضا تشکلهای تحت پوشش این سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از محتوی دوره های آموزشی برگزار شده توسط اداره آموزش وتوانمندسازی تعاونیهای این مدیریت در سطح (بسیار راضی وراضی) می باشد.که نشانگر این است که اکثریت افراد از برگزاری غیرحضوری دوره های آموزشی رضایت دارند.

جدول شماره ۵- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از برگزاری دوره ها باتوجه به نیازهای آموزشی

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۲۲	٪۲۲
خیر	۵	٪۵۰
نظری ندارم	۶	٪۵
جمع	۳۳	٪۱۰۰

➤ **نمودار شماره ۵- میزان رضایت از برگزاری دوره ها باتوجه به نیازهای آموزشی**



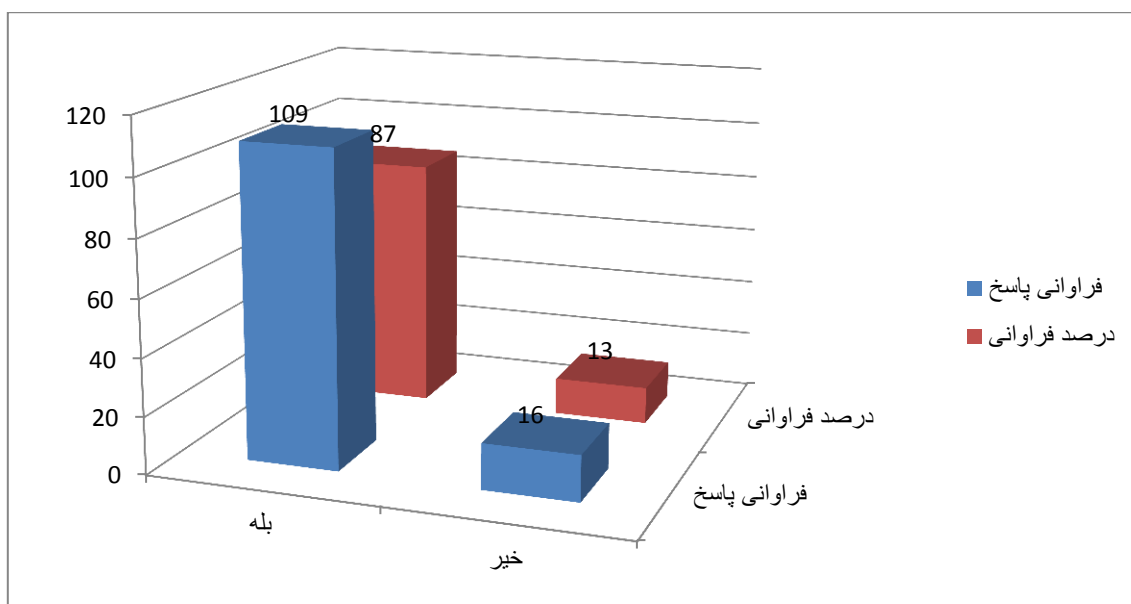
همانگونه که در جدول ونمودار شماره ۵ نشان داده شده است : اطلاعات ۳۳ نفر از کارکنان و اعضا تشکلهای تحت پوشش این سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان رضایتمندی مراجعین از اینکه آیا دوره های آموزشی برگزار شده با نیازهای آموزشی مطابقت دارد ، در سطح بله بیش از ۶۷ درصد و در سطح خیر ۱۸ درصد و ۱۵ درصد هم فاقد نظر میباشند.

*** میزان رضایت از امکان بارگذاری مدارک و ثبت درخواست به صورت کاملاً الکترونیکی و بدون حضور در سازمان وجود دارد: بصورت ۱۰۰ درصد موافق بوده اند**

جدول شماره ۲- توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت از خرید و فروش محصولات کشاورزی توسط سازمان

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۱۰۹	٪۸۷
خیر	۱۶	٪۱۳
جمع	۱۲۵	٪۱۰۰

➤ نمودار شماره ۲- میزان رضایت از خرید و فروش محصولات کشاورزی توسط سازمان

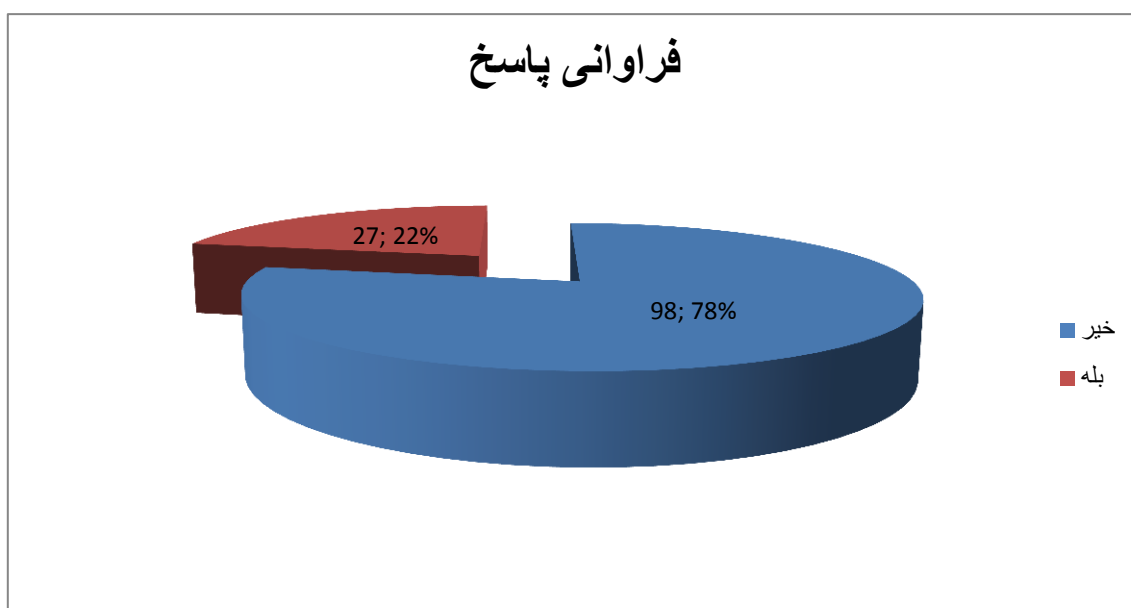


همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۲ نشان داده شده است : اطلاعات ۱۲۵ نفر از مراجعین سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از خدمات اداره بازرگانی این مدیریت در خرید و فروش محصولات کشاورزی می باشد. که نشانگر این است که ۸۷ درصد از کشاورزان از خرید و فروش محصولات کشاورزی توسط این سازمان رضایت کامل داشته اند.

جدول شماره ۳- توزیع نسبی (درصد) دشواری محدودیت بارگزاری مدارک

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۲۷	۲۲٪
خیر	۹۸	۲۲٪
جمع	۱۲۵	۱۰۰٪

نمودار شماره ۳- توزیع نسبی (درصد) دشواری محدودیت بارگزاری مدارک

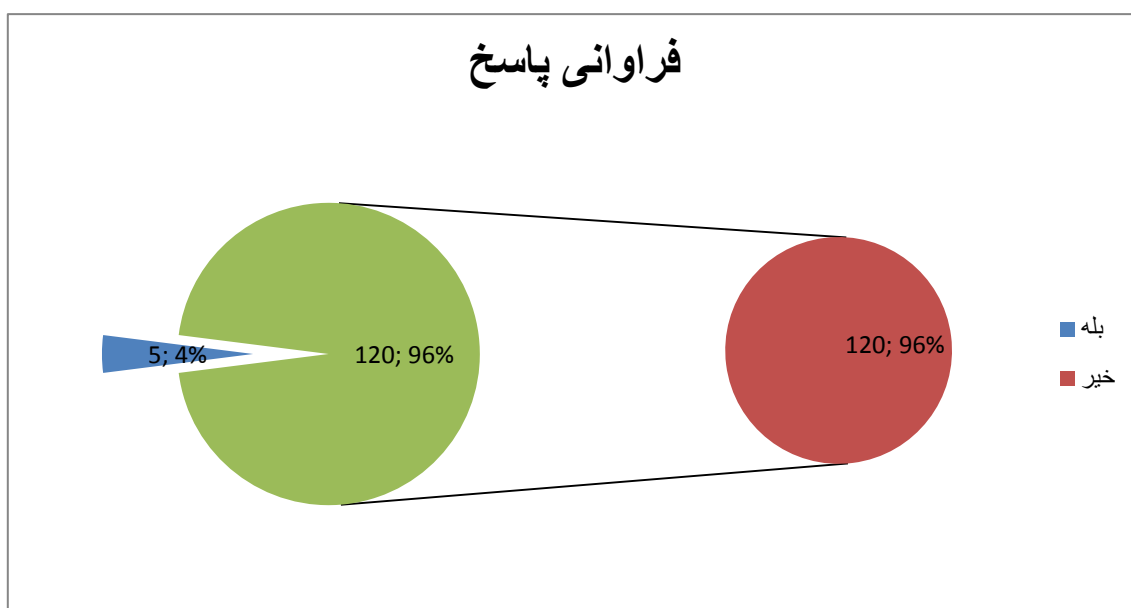


همانگونه که در جدول ونمودار شماره ۳ نشان داده شده است : اطلاعات ۱۲۵ نفر از مراجعین سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از خدمات اداره بازرگانی این مدیریت در خرید وفروش محصولات کشاورزی می باشد. که نشانگر این است که ۷۸ درصد از کشاورزان از بارگزاری مدارک بصورت آنلاین در سامانه خرید وفروش محصولات کشاورزی توسط این سازمان رضایت کامل داشته اند.

جدول شماره ۴- توزیع نسبی (درصد) اصلاح فرایند ارائه خدمت توسط سازمان

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بله	۵	۴٪
خیر	۱۲۰	۹۶٪
جمع	۱۲۵	۱۰۰٪

نمودار شماره ۴- توزیع نسبی (درصد) اصلاح فرایند ارائه خدمت توسط سازمان



همانگونه که در جدول و نمودار شماره ۴ نشان داده شده است : اطلاعات ۱۲۵ نفر از مراجعین سازمان دریافت شده است که نمایانگر این است میزان مقبولیت جامعه هدف از خدمات اداره بازرگانی این مدیریت در خرید و فروش محصولات کشاورزی می باشد. که نشانگر این است که ۹۶ درصد از کشاورزان مخالف اصلاح خرید و فروش محصولات کشاورزی توسط این سازمان میباشند.

