

گزارش سه ماهه جمعبندی نظر سنجی از ارباب رجوع

مدیریت آب و خاک و امور فنی و مهندسی

عنوان خدمت: اجرای سامانه نوین آبیاری

جنسیت:

جنس	مرد	زن	جمع
تعداد	۳	۲۰	۲۳
درصد	۱۳	۸۷	۱۰۰

وضعیت تاهل:

وضعیت تاهل	متاهل	مجرد	جمع
تعداد	۱۸	۵	۲۳
درصد	۷۸	۲۲	۱۰۰

سن:

سن	۲۴ تا ۱۵	۳۴ تا ۲۵	۴۴ تا ۳۵	۵۵ تا ۴۵	۵۵ به بالا	جمع
تعداد	۲	۵	۱۰	۵	۱	۲۳
درصد	۹	۲۲	۴۳	۲۲	۴	۱۰۰

میزان تحصیلات:

تحصیلات	زیر دیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکترا	جمع
تعداد	۲	۵	۷	۸	۱		
درصد	۹	۲۲	۳۰	۳۵	۴		۱۰۰

شغل:

شغل	در حال تحصیل	بیکار	آزاد	کارمند	جمع
تعداد	۲	۵	۱۴	۲	۲۳
درصد	۹	۲۲	۶۱	۹	۱۰۰

نحوه درخواست خدمت

نحوه درخواست خدمت	کاملاً حضوری	بیشتر حضوری	حضوری اینترنتی	کاملاً اینترنتی	جمع
تعداد		۱۰	۱۰	۳	۲۳
درصد		۴۳	۴۳	۱۳	۱۰۰

میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد		۲	۵	۱۱	۵	۲۳
درصد		۹	۲۲	۴۸	۲۲	۱۰۰

میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای درخواست خدمت

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد	۱	۲	۶	۱۰	۴	۲۳
درصد	۴	۹	۲۶	۴۳	۱۷	۱۰۰

میزان رضایت از نحوه ارائه خدمت بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد	۱	۳	۶	۱۰	۳	۲۳
درصد	۴	۱۳	۲۶	۴۳	۱۳	۱۰۰

میزان رضایت از نحوه رفتار و پاسخگویی مسئول مربوطه در مراجعه تلفنی یا حضوری

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد		۲	۶	۱۲	۳	۲۳
درصد		۹	۲۶	۵۲	۱۳	۱۰۰

میزان رضایت از امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت در مراجعه حضوری

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد		۱	۸	۱۰	۴	۲۳
درصد		۴	۳۵	۴۳	۱۷	۱۰۰

میزان رضایت از به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد	۲	۳	۷	۷	۲	۲۳
درصد	۹	۱۳	۳۰	۳۰	۹	۱۰۰

میزان رضایت از راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواستها در روند دریافت خدمت

میزان رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد		۱	۵	۱۲	۵	۲۳
درصد		۴	۲۲	۵۲	۲۲	۱۰۰

تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای درخواست خدمت

دفعات مراجعه	بیش از سه بار	سه بار	دو بار	بدون مراجعه	جمع
تعداد	۳	۸	۹	۳	۲۳
درصد	۱۳	۳۵	۳۹	۱۳	۱۰۰

میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت

میزان مراجعه	بیش از سه بار	سه بار	دو بار	بدون مراجعه	جمع
تعداد	۳	۸	۹	۳	۲۳
درصد	۱۳	۳۵	۳۹	۱۳	۱۰۰

نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت در تماس تلفنی و مراجعه حضوری

دسترسی	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد		۲	۸	۱۰	۳	۲۳
درصد		۹	۳۵	۴۳	۱۳	۱۰۰

دریافت یکباره مدارک و اطلاعات لازم به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام درخواست خدمت

نحوه دریافت مدارک	کاملاً پراکنده	بسیار پراکنده	در چند مرحله	نسبتاً یکباره	کاملاً یکباره	جمع
تعداد	۴	۵	۵	۶	۳	۲۳
درصد	۱۷	۲۲	۲۲	۲۶	۱۳	۱۰۰

احساس رضایت از خدمت دریافت شده

احساس رضایت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد	۱	۲	۵	۱۱	۴	۲۳
درصد	۴	۹	۲۲	۴۸	۱۷	۱۰۰

میزان کاربرپسند بودن در گاه اینترنتی ارائه خدمت

کاربرپسند بودن	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	جمع
تعداد	۱	۴	۷	۹	۲	۲۳
درصد	۴	۱۷	۳۰	۳۹	۹	۱۰۰

در خصوص هزینه ارائه خدمت

هزینه ارائه خدمت	زیاد و عدم رضایت	غیرمنطقی و عدم رضایت	منطقی و رضایت	کم و رضایت کامل	بدون هزینه	جمع
تعداد						
درصد						

در خصوص نحوه پرداخت هزینه خدمت

نحوه پرداخت	کاملاً دستی و در چند مرحله	دستی در یک مرحله	بخشی دستی و بخشی الکترونیکی	کاملاً الکترونیکی	بدون پرداخت	جمع
تعداد						
درصد						

کانال ارتباطی شما با ارائه دهنده خدمت مورد نظرتان کدام است؟

کانال ارتباطی	حضور و کاملاً فیزیکی	نیمه حضور و تلفنی	نیمه حضوری و از طریق سامانه	غیر حضوری و از طریق تعامل تلفنی و سامانه ای	غیر حضوری و تعامل کامل سامانه ای	جمع
تعداد	۷	۸	۵	۳	۲۳	
درصد	۳۰	۳۵	۲۲	۱۳	۱۰۰	

کدام کانال ارتباطی با ارائه دهنده خدمت را ترجیح می‌دهید؟

کانال ارتباطی	حضور	تلفنی	ایمیلی	پیامکی موبایل	سامانه ای	جمع
تعداد		۱۲	۳	۵	۳	۲۳
درصد		۵۲	۱۳	۲۲	۱۳	۱۰۰