



سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور

اداره کل نوسازی توسعه و تجهیز مدارس استان قزوین

تحلیل نظرسنجی از مراجعه کنندگان میز خدمت

عنوان محور : سلامت اداری و حقوق شهروندی

سال ۱۳۹۹

مقدمه

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان به تکریم ارباب رجوع به جلوگیری از سرگردانی مردم در دستگاه و پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و مفسده آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد به استناد بند (۲) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری به جهت ارائه خدمات به موقع سریع و آسان خدمات باید در محل میز خدمت انجام شوند. در همین راستا اداره کل نوسازی مدارس استان همچون سالهای گذشته و با رفع کمبودها به این مهم اهتمام نموده و در کنار میز خدمت الکترونیکی در میز خدمت حضوری نیز خدمات ارزنده ای را علاوه بر بکار گرفتن کارشناسان مجرب و منطبق با الگوهای تعریف شده از مدیران ارشد در محل میز خدمت با تدوین برنامه منسجم و اطلاع رسانی در سایت و تابلوهای اعلانات بهره برد

بخش اول : اهم اقدامات اجرایی استقرار میز خدمت

مستند استقرار : دستورالعمل روش استقرار میز خدمت حضوری جهت اجرایی نمودن حقوق شهروندی

الف) چارچوب کلی استقرار میز خدمت

۱-تشکیل کارگروه با عضویت :

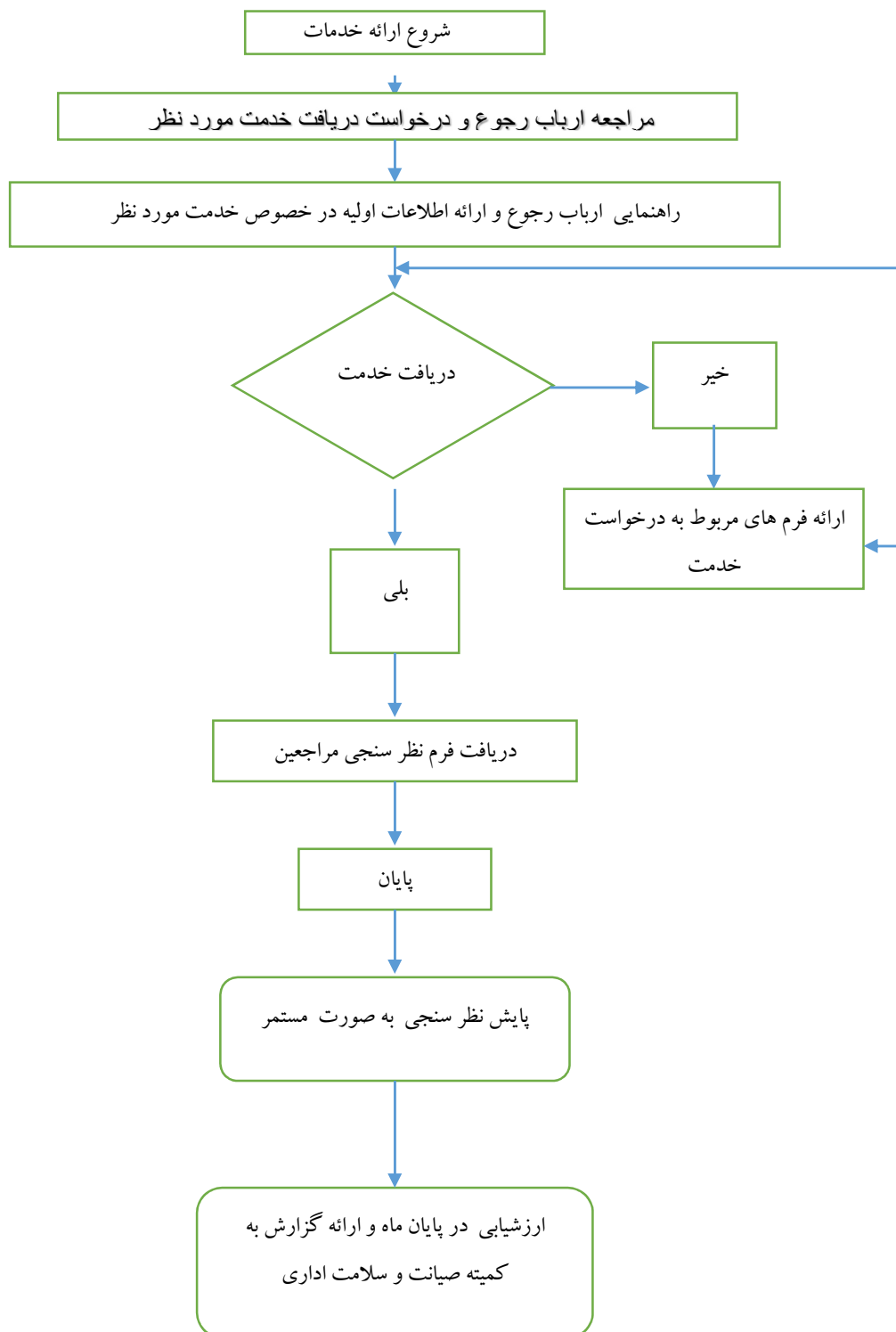
رابطین میز خدمت معرفی شده به سازمان مدیریت
معاون توسعه مدیریت و پشتیبانی
بازرس ماده ۹۱ ق.م.خ.ک
مسئول روابط عمومی
مسئول پاسخگویی به شکایات
کارشناسان فناوری اطلاعات

- ۲- ایجاد فضای مناسب و تامین نیرو مطابق با شاخص های تعیین شده
 - ۳- بهبود ارائه خدمات به ارباب رجوع و پاسخگویی لازم
 - ۴- پذیرش کلیه درخواست ها و ارائه کد رهگیری
 - ۵- ایجاد زیرساخت پاسخگویی به درخواست کننده از طریق پاسخ کتبی تلفن و سایت اداره کل
 - ۶- ایجاد ارتباط موثر میز خدمت حضوری با الکترونیک
 - ۷- افزایش سطح رضایت مندی از طریق آسیب شناسی نارضایتی احتمالی با گزارش به کمیته صیانت و سلامت اداری
 - ۸- دریافت شکایت حضوری و ارجاع به واحد های مربوطه و ارائه پاسخ
 - ۹- دریافت درخواست ملاقات حضوری با مدیر کل تحقق درخواست
 - ۱۰- ارائه کامل اطلاعات مدارک و مستندات خدمت
 - ۱۱- کاهش میزان مراجعات
 - ۱۲- مشارکت در جذب کمک های مردمی
 - ۱۳- نظرسنجی از ارباب رجوع درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات رسانی به صورت کلی و واحدی
 - ۱۴- تلاش در برقراری نظام اداری سالم و عاری از فساد
- ب) وظایف متصدی میز خدمت
- ۱- ارائه خدمات و راهنمایی لازم به مراجعه کننده ها
 - ۲- دریافت مدارک و درخواست های مراجعه کننده ها
 - ۳- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحد های ذیربط و اعلام پاسخ به مراجعین
 - ۴- هدایت مراجعین به واحد های مرتبط در موارد بسیار ضروری
 - ۵- ثبت کلیه اطلاعات مرتبط / درخواست ها

۶-مطلع ساختن ارباب رجوع به طور شفاف از روند رسیدگی به درخواست ها

۷-انجام نظرسنجی و پیگیری های لازم

پ)فرآیند استقرار و تحقق اهداف به صورت نموداری



ت) مبنای نظرسنجی های حضوری

۱- مطابق با فرمت تعریف شده در دستورالعمل استقرار میز خدمت

جدول ۵- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات		تاریخ: ۱۳۹۸/۰۷/۰۴			
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.							
با تشکر (نام و سمت رئیس دستگاه)							
جنسیت: ☒ مرد ☐ زن	سن: ۶	تحصیلات: <i>پیشرفته</i>	شغل: <i>پیشرفته</i>	برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟ <i>پیشرفته</i>			
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر:							
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت				
			۱	۲	۳	۴	۵
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	☒	☐	☐	☐	☐
		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	☐	☒	☐	☐	☐
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	☒	☐	☐	☐	☐
		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	☐	☒	☐	☐	☐
		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	☐	☒	☐	☐	☐
۷	مسئولیت پذیری	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها	☐	☒	☐	☐	☐
		دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	☒	☐	☐	☐	☐
		تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	☐	☒	☐	☐	☐
۹	زمان فرایند	تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	☐	☒	☐	☐	☐
		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	☐	☒	☐	☐	☐
		نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۱۲	نظام مند بودن فرایند	دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در همگام مراجعه	☐	☒	☐	☐	☐
		ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارایه چند باره اطلاعات) به واحدهای مختلف	☒	☐	☐	☐	☐
		احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	☐	☐	☒	☐	☐
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	☐	☒	☐	☐	☐
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:							

جدول ۵ - پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه: استان تهران (اداره ثبتی)		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات		تاریخ: ۹۹/۱۰/۶			
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.							
جنسیت: ☒ زن ☐ مرد	سن: ۵۹	تحصیلات: مغربیسم	شغل: آموزگار	برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟ با تشکر (نام و سمت رئیس دستگاه)			
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر:							
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت				
			خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	☒	☐	☐	☐	☐
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	☒	☐	☐	☐	☐
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	☒	☐	☐	☐	☐
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	☒	☐	☐	☐	☐
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها	☒	☐	☐	☐	☐
۸	تسلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	☒	☐	☐	☐	☐
۹	زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۱۰		تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	☒	☐	☐	☐	☐
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۱۳		دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در همگام مراجعه	☒	☐	☐	☐	☐
۱۴		ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارایه چند باره اطلاعات) به واحدهای مختلف	☒	☐	☐	☐	☐
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	☒	☐	☐	☐	☐
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	☒	☐	☐	☐	☐
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:							

ج) میزان مشارکت در نظر سنجی تا ۱۳۹۹/۹/۳۰ مطابق با فرمت دستورالعمل :

فراوانی نظر سنجی از اول سال ۶۷ مورد

درصد	سطح پاسخ رضایت	شرح
۱۰۰	5	نحوه اطلاع رسانی درباره انجام کار
۱۰۰	5	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت
۱۰۰	5	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی
۱۰۰	5	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه
۸۰	4	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت
۱۰۰	5	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات نظرات و پیشنهاد های شما
۱۰۰	5	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها
۱۰۰	5	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد
۸۰	4	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت
۱۰۰	5	تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت
۱۰۰	5	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت
۱۰۰	5	نظم ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت
۱۰۰	5	دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در همگام مراجعه
۱۰۰	5	ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه ، کارت ملی، راییه چندباره اطلاعات) به واحدها مختلف
۰	0	احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت
۱۰۰	5	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده



سطح پاسخ

شرح	سطح پاسخ رضایت	درصد
نحوه اطلاع رسانی درباره انجام کار	5	۱۰۰
نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	5	۱۰۰
انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	5	۱۰۰
نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	5	۱۰۰
امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	5	۱۰۰
به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات نظرات و پیشنهادات های شما	5	۱۰۰
راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها	5	۱۰۰
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	5	۱۰۰
تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	5	۱۰۰
تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت	5	۱۰۰
میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	5	۱۰۰
نظم ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	5	۱۰۰
دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در همگام مراجعه	5	۱۰۰
ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه ، کارت ملی، ارایه چندباره اطلاعات) به واحدها مختلف	5	۱۰۰
احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	0	۰
احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	5	۱۰۰



سطح پاسخ

۲-نظرسنجی الکترونیکی با ارائه اطلاعات به ارباب رجوع از طریق سایت این نظرسنجی در رابطه با کیفیت ارائه خدمات توسط واحد ارائه کننده خدمت بوده که ارباب رجوع شخصا در فرصت مناسب ضمن مراجعه به سایت در قسمت سکوی رایزنی دیجیتال با انتخاب معاونت مورد نظر اظهارنظر نموده شود

از نظرات شما متشکریم.

۱ - نحوه اطلاع رسانی درباره واگذاری پروژه ها برای ارائه خدمت و مراحل انجام کار



۲ - نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی امور قراردادها



۳ - نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی واحد رسیدگی



۴ - نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی واحد حراست



۵ - نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی واحد امور حقوقی



۶ - نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی واحد روابط عمومی



۳-نظرسنجی پستی : با توجه به اینکه اهم فعالیت های این اداره کل در امر تامین فضای آموزشی و تجهیز آنها می باشد به همین منظور با ارسال فرم های نظرسنجی به مخاطبین خاص از جمله پیمانکاران و مدیران مدارس و خیرین مدرسه ساز از چگونگی فعالیت ها و خدمات ارائه شده نظرخواهی کرده و در جهت بهبود ارائه خدمت و رفع کمبود ها درخواست همراهی و ارائه طریق می گردد.

بسمه تعالی

با سلام، سئوالاتی که ملاحظه می فرمایید با هدف انجام سنجش میزان سلامت در ادارات محل
نوسازی مدارس استان ها طراحی شده است. ضمن تشکر از حضرتعالی که در این سنجش شرکت
نموده آید به شما اطمینان داده خواهد شد مطالب منعکس شده کاملاً بصورت امانت می باشد. لذا
خواهشمند است آزدانته در ارتباط با شاخص ها اظهار نظر فرمایید.

سطح مخاطبین (پیمانکاران)

ردیف	وضعیت هر کدام از شاخص های زیر را در سطح نوسازی استان چگونه ارزیابی می کنید	سطح پاسخ				
		کلیتاً زیاد	زیاد	متوسط	کم	کلیتاً کم
۱	وضعیت فساد در نوسازی مدارس استان نسبت به سایر ارگانها و دستگاههای استان	۵	۴	۳	۲	۱
۲	گرفتن رشوه در انجام امور	۵	۴	۳	۲	۱
۳	وجود پارتی بازی در ارائه پروژ ها و خرید تجهیزات و واگذاری خدمات	۵	۴	۳	۲	۱
۴	تاخیر انداختن کار با هدف دریافت رشوه و یا سایر سوءاستفاده ها	۵	۴	۳	۲	۱
۵	عدم حضور و یا تاخیر کارکنان در ساعات اداری	۵	۴	۳	۲	۱
۶	وجود تبعیض و یکسان اجرا نکردن قانون برای همگان	۵	۴	۳	۲	۱
۷	سوء استفاده از قدرت قانونی و اداری توسط کارکنان و مدیران	۵	۴	۳	۲	۱
۸	تحت فشار قراردادن پیمانکاران در جهت منافع شخصی	۵	۴	۳	۲	۱
۹	استفاده از اموال عمومی برای مقاصد شخصی توسط کارکنان و مدیران	۵	۴	۳	۲	۱
۱۰	استفاده از توانمندی پیمانکاران جهت انجام فعالیت های شخصی	۵	۴	۳	۲	۱
۱۱	اعمال نفوذ در واگذاری پیمانکاری ها به افراد خاص و فساد در پروژ های کلان	۵	۴	۳	۲	۱
۱۲	فساد در کاربرد ازی و خرید تجهیزات	۵	۴	۳	۲	۱
۱۳	ارائه اطلاعات مناقصه ها قبل از اجرا برای برخی پیمانکاران	۵	۴	۳	۲	۱
۱۴	تصمیم گیری جمعی مدیران برای نفع گروهی خودشان	۵	۴	۳	۲	۱
۱۵	جعل در اسناد	۵	۴	۳	۲	۱
۱۶	برگزاری مناقصه صوری و انجام ترک تشریفات مناقصه بصورت غیر قانونی	۵	۴	۳	۲	۱
۱۷	واگذاری قراردادها به شرکت ها و افراد وابسته به مدیران	۵	۴	۳	۲	۱
۱۸	تبانی ناظران و پیمانکاران و وجود فساد در حوزه نظارت	۵	۴	۳	۲	۱
۱۹	وجود فساد شبکه ای با همکاری مدیران و کارکنان در سطوح مختلف	۵	۴	۳	۲	۱
۲۰	حضور دلالان و واسطه ها	۵	۴	۳	۲	۱



بسمه تعالی



با سلام، سئوالاتی که ملاحظه می فرمایید با هدف انجام سنجش میزان سلامت در ادارات کل نوسازی مدارس استان ها طراحی شده است. ضمن تشکر از حضرت تعالی که در این سنجش شرکت نموده اید به شما اطمینان داده خواهد شد مطالب منعکس شده کاملاً بصورت امانت می باشد. لذا خواهشمند است آزادانه در ارتباط با شاخص ها اظهار نظر فرمایید.

سطح مخاطبین (موسسین مدارس غیر دولتی)

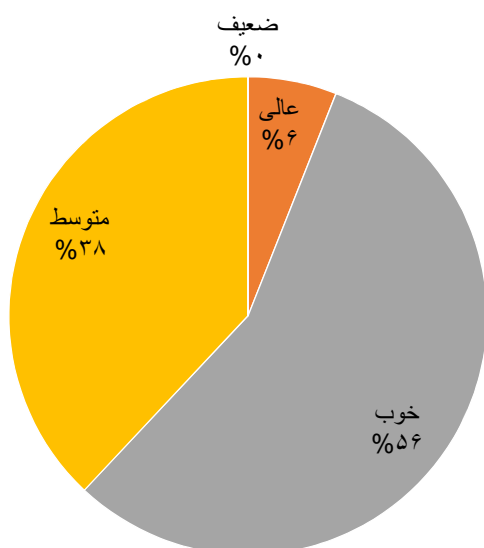
ردیف	وضعیت هر کدام از شاخص های زیر را در سطح نوسازی استان چگونه ارزیابی می کنید	سطح پاسخ				
		کاملاً	خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	وضعیت فساد در نوسازی استان نسبت به سایر ارگانها و دستگاههای استان	✓				
۲	گرفتن رشوه در انجام امور	✓				
۳	وجود پارتی بازی در ارائه مجوز نوسازی مدارس غیر دولتی	✓				
۴	تاخیر انداختن کار با هدف دریافت رشوه و یا سایر سوء استفاده ها	✓				
۵	عدم حضور و یا تاخیر کارکنان در ساعات اداری	✓				
۶	وجود تبعیض و یکسان اجرا نکردن قانون برای همگان	✓				
۷	سوء استفاده از قدرت قانونی و اداری توسط کارکنان و مدیران	✓				
۸	تحت فشار قرار دادن موسسین در جهت منافع شخصی	✓				
۹	استفاده از اموال عمومی برای مقاصد شخصی توسط کارکنان و مدیران	✓				
۱۰	اعمال نفوذ در اعطای مجوزها برای برخی افراد	✓				
۱۱	وجود فساد شبکه ای با همکاری مدیران و کارکنان سطوح مختلف	✓				
۱۲	تصمیم گیری جمعی مدیران برای نفع گروهی خودشان	✓				
۱۳	اعطای مجوز بدون رعایت قانون به موسسین و افراد وابسته به مدیران	✓				
۱۴	حضور دلالان و واسطه ها	✓				
۱۵	عدم دقت کافی در انجام فرآیند اعطای مجوز نوسازی	✓				

۲-نمودار میزان رضایت جامعه هدف (درصد) بر اساس ساختار اداری به عنوان نمونه :

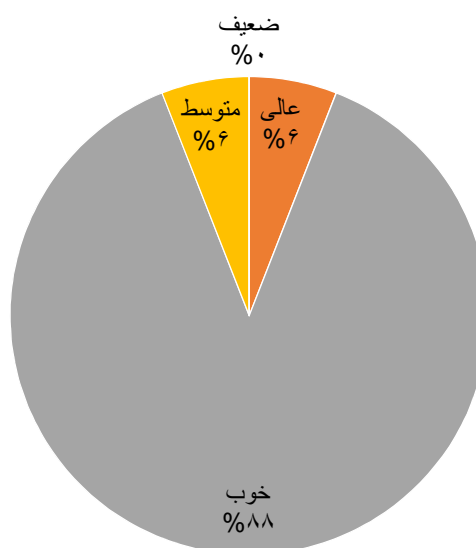
به منظور آسیب شناسی گلوگاه ها جهت انجام اصلاحات فرآیندی

نمودار تحلیلی سنجش کارشناس تجهیزات

میزان فاصله زمانی درخواست تا تحویل
تجهیزات رضایت بخش می باشد؟؟



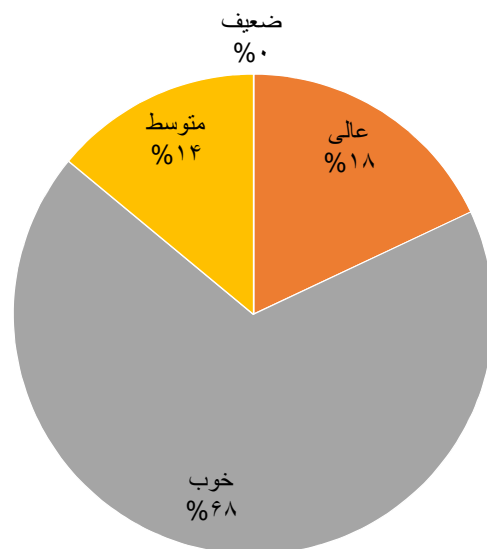
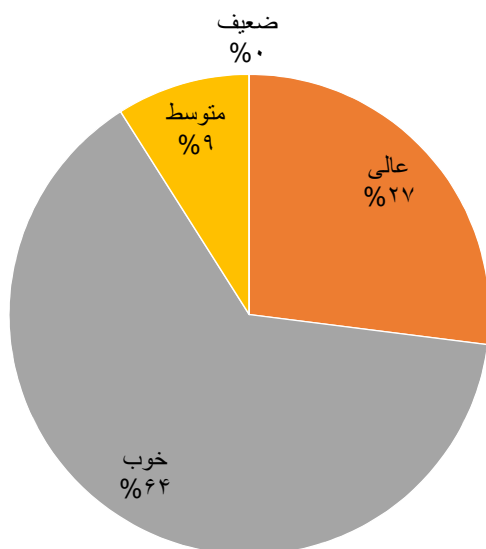
میزان رضایت از کیفیت تجهیزات خریداری
شده؟



نمودار تحلیلی سنجش واحد مشارکت های مردمی

اطلاع رسانی پروژه های مورد نیاز
مناطق جهت جذب کمک های مردمی

نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی
واحد مشارکت های مردمی؟



۴-نظرسنجی الکترونیکی به تفکیک ساختار اداری

–توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف (حوزه مدیرکل) :

شرح	تعداد آرا دریافتی	درصد
ضعیف	۱۵	۵,۵
متوسط	۴۷	۱۵
خوب	۱۷۸	۵۷,۵
عالی	۶۹	۲۲
کل	۳۰۹	

فراوانی ۲۴ نفر

–توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف (حوزه فنی و اجرایی) :

شرح	تعداد آرا دریافتی	درصد
ضعیف	۱	۱
متوسط	۵۶	۴۱
خوب	۷۹	۵۷
عالی	۱	۱
کل	۱۳۷	

فراوانی ۲۰ نفر

–توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف (حوزه پشتیبانی و نیروی انسانی) :

شرح	تعداد آرا دریافتی	درصد
ضعیف	۷	۲
متوسط	۵۳	۳۷
خوب	۹۰	۵۸
عالی	۱۳	۳
کل	۱۶۱	

فراوانی ۲۴ نفر

۵- شناسایی گلوگاه ها : با توجه به شیوع ویروس کرونا و تعطیلی مکرر دستگاه های دولتی و محدودیت های ابلاغی از ستاد مقابله با کرونا روند رسیدگی به صورت وضعیت ها و پرداختی ها و همچنین انعقاد و مبادله پیمان با تاخیرات محسوسی مواجه گردیده که علیرغم اطمینان از تعلل فردی و خطای شخصی مراقب در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی مطرح و رسیدگی قرار گرفته و به منظور رعایت اجتناب از شرایط احجاف آمیز تمهیدات لازم مطابق با نظر شورای فنی استان در دست اجرا می باشد.

همچنین به منظور توسعه فرهنگ رضایت مندی ارباب رجوع از واحد های برتر رضایت مطابق با داده های بدست آمده شناسایی و همانند سالهای گذشته مورد تقدیر و تجلیل قرار خواهند گرفت.

کلیه خدمات مربوط به G2G و G2C و G2B همراه با میز خدمت حضوری در میز خدمت الکترونیکی فعال بوده و برای هر درخواست کننده کد رهگیری صادر و امکان پیگیری مراتب و مشاهده فرآیند گردش فراهم می باشد

 سازمان نوبارزی، توسعه و تجهیز اداری استان تهران		شماره: تاریخ:
۱- نام شاکی: ۲- آدرس و تلفن:		بررسی شکایت ارباب رجوع
۳- نحوه دریافت شکایت: ☐ تلفنی ☐ حضوری ☐ صندوق ☐ سایر		
شرح کامل شکایت:		
مسئول میز خدمت/تصدی دریافت شکایت:		امضاء شاکی
نوع شکایت: عادی ☐ بحرانی ☐		
مسئول محترم لطفا نسبت به بررسی شکایت فوق اقدام مقتضی معمول و نتیجه را حداکثر تا تاریخ اعلام فرمایید.		
مسئول میز خدمت/بازرس ماده ۹۱		
مسئول میز خدمت/بازرس ماده ۹۱ احتراماً در پاسخ به شکایت دریافتی فوق بررسی های لازم به عمل آمده و شکایت فوق وارد می باشد ☐ وارد نمی باشد ☐		
دلایل/پیشنهادهای		
مسئول مربوطه		با توجه به ماهیت شکایت نیاز به هماهنگی با امور حقوقی دارد ☐ ندارد ☐
مسئول میز خدمت/بازرس ماده ۹۱		

همچنین علاوه بر پذیرش شکایت در میز خدمت به صورت دستی صندوق دریافت پیشنهاد و شکایت در طبقات و تلفن مستقیم ارتباط با بازرسی ماده ۹۱ و طرح در سامانه شکایات نیز قابل دسترسی می باشد.

جدول ۲- جدول گزارش کارکنان میز خدمت

شماره رسید	عنوان زیر خدمت مورد تقاضا	تاریخ دریافت درخواست زیر خدمت از ارباب رجوع	تاریخ درج شده در سر رسید برای ارایه پاسخ زیر خدمت به ارباب رجوع	تاریخ ارائه درخواست به اولین مرحله کاری	تاریخ دریافت پاسخ زیر خدمت از آخرین مرحله کاری	تاریخ ارائه پاسخ زیر خدمت به ارباب رجوع
	۹۹/۹/۲	۹۹/۹/۲	۹۹/۹/۲	۹۹/۹/۲	۹۹/۹/۲	۹۹/۹/۲
	میز خدمت	۹۹/۹/۴	۹۹/۹/۴	۹۹/۹/۴	۹۹/۹/۴	۹۹/۹/۴
	غیر رسمی	۹۹/۹/۸	۹۹/۹/۸	۹۹/۹/۸	۹۹/۹/۸	۹۹/۹/۸
	تجهیزات	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹
	ایجاد تجهیزات	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹	۹۹/۹/۹
	سختل	۹۹/۹/۱۰	۹۹/۹/۱۰	۹۹/۹/۱۰	۹۹/۹/۱۰	۹۹/۹/۱۰
	سختل	۹۹/۹/۱۲	۹۹/۹/۱۲	۹۹/۹/۱۲	۹۹/۹/۱۲	۹۹/۹/۱۲
	سختل	۹۹/۹/۱۳	۹۹/۹/۱۳	۹۹/۹/۱۳	۹۹/۹/۱۳	۹۹/۹/۱۳
	مأمورین ستانی	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵
	مصرفی	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵	۹۹/۹/۱۵
	خبرنامه	۹۹/۹/۱۷	۹۹/۹/۱۷	۹۹/۹/۱۷	۹۹/۹/۱۷	۹۹/۹/۱۷
	خبرنامه	۹۹/۹/۱۸	۹۹/۹/۱۸	۹۹/۹/۱۸	۹۹/۹/۱۸	۹۹/۹/۱۸
	غیر رسمی	۹۹/۹/۲۰	۹۹/۹/۲۰	۹۹/۹/۲۰	۹۹/۹/۲۰	۹۹/۹/۲۰
	تجهیزات	۹۹/۹/۲۲	۹۹/۹/۲۲	۹۹/۹/۲۲	۹۹/۹/۲۲	۹۹/۹/۲۲

نتیجه گیری: با مشاهده داده های مورد تحلیل در نمودار آسیب شناسی برخی نارضایتی با کسب عنوان متوسط انجام و مراتب ضمن تذکر به واحدهای مربوطه در سه ماهه بعدی مرتفع گردید.