

آینه خدمت

دفتر منابع انسانی و تحول اداری

استاداری خراسان شمالی

سرشناسه: محمدی، جعفر.

عنوان و نام پدیدآور: آینه خدمت (سنجش میزان رضایتمندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاههای اجرایی استان خراسان شمالی در سال ۱۳۹۰) / تألیف جعفر محمدی، حسن شکوری نسب.

مشخصات نشر: مشهد: سخن گستر، ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: ۱۴۴ ص: جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۷-۱۲۲-۲

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: سازمان های دولتی - - ایران - - خراسان شمالی - - ارزیابی - - نمونه پژوهی

شماره افزوده شکوری نسب، حسن، ۱۳۵۲-

رده بندی کنگره: JSV ۴۶۹/خ۴۴م۳ ۱۳۹۱

رده بندی دیسی: ۳۵۲.۰۵۵۸۲

شماره کتابخانه ملی: ۲۷۷۳۶۸



انتشارات سخن گستر

مشهد - خیابان ابن سینا - بین ابن سینا ۱۶ و باستور - شماره ۱۷۴

تلفن: ۸۴۳۹۹۵۵ (۰۵۱۱)

نام کتاب: آینه خدمت (سنجش میزان رضایتمندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاههای اجرایی استان خراسان شمالی در سال ۱۳۹۰)

مسئول طرح: معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری خراسان شمالی

تألیف: جعفر محمدی - حسن شکوری نسب

مجری طرح: شرکت دقیق کاران خراسان شمالی (نسرین و کیلی)

ویراستار: حسن شکوری نسب

ناظران: شرکت پژوهش آفرین اترک، ولی گریوانی، عبدالله قدرتی، مهدی زابلی،

حسین پیلای، مسعود سلیمانی، آزاده حمیدی

نویت چاپ: اول / بهار ۱۳۹۱

شمارگان: ۳۰۰ جلد

چاپ: میثاق

قطع: وزیری

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۷-۱۲۲-۲

پیشگفتار

فصل اول: کلیات طرح

۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- مبانی قانونی اجرای طرح	۴
۳-۱- فرآیند اجرای طرح	۷
۴-۱- برنامه زمانبندی اجرای طرح	۹
۵-۱- ساختار اجرایی طرح	۱۱
۶-۱- جامعه آماری	۱۲
۷-۱- حجم نمونه	۱۲

فصل دوم: نحوه محاسبه عدد رضایت

۱-۲- مقدمه	۱۶
۲-۲- رضایت مشتری و نظریات مربوط به آن	۱۶
۳-۲- ضرورت حرکت به سمت مشتری-داری	۲۱
۴-۲- عمده دلایل ناخشنودی مراجعان	۲۳
۵-۲- گام های اندازه گیری رضایت مراجعه کنندگان	۲۳
۶-۲- راههای شناسایی نیازهای مراجعه کنندگان	۲۴
۷-۲- نکات کلیدی در اندازه گیری رضایت مراجعه کنندگان	۲۴
۸-۲- روش اندازه گیری نظر مراجعه کنندگان	۲۴
۹-۲- یک نمونه عملی از نحوه محاسبه رضایت مراجعه کنندگان	۲۹

فصل سوم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۱-۳- مقدمه	۳۲
۲-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب راه های کسب اطلاعات در زمینه گردش کار	۳۴
۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی واحد مورد مراجعه	۳۵
۱-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت	۳۵
۲-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی ارایه دهنده خدمت	۳۶
۳-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه زمان مورد مراجعه	۳۷
۴-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدارک لازم و فرمهای مورد عمل	۳۸
۵-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدت زمان انجام کار	۳۹
۶-۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مراحل انجام کار	۴۰

- ۴-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی آنان (شاخص مجموع) ۴۱
- ۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان ۴۲
- ۱-۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مهارت و تخصص لازم ۴۲
- ۲-۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مسئولیت پذیری ۴۳
- ۳-۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان به رعایت قانون و عدالت در واحد مورد مراجعه ۴۴
- ۴-۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن نظم و انضباط کاری ۴۶
- ۶-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان به صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه شده به آنان ۴۷
- ۷-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان به اعتماد به رسیدگی شکایات ارائه شده به آنان ۴۹
- ۸-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان (شاخص مجموع) ۵۱
- ۹-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه ۵۲
- ۱-۹-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت رعایت ادب، احترام، و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع ۵۲
- ۲-۹-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت سرعت در انجام کار در واحد مورد مراجعه ۵۴
- ۳-۹-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت دقت در انجام کار در واحد مورد مراجعه ۵۶
- ۴-۹-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت تمایل در ارائه خدمات به ارباب رجوع در واحد مورد مراجعه ۵۸
- ۱۰-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه (شاخص مجموع) ۶۰
- ۱۱-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب قضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه ۶۱
- ۱-۱۱-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت پاکیزگی و نظافت فضای اداری در واحد مورد مراجعه ۶۱
- ۲-۱۱-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع در واحد مورد مراجعه ۶۳
- ۳-۱۱-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم در واحد مورد مراجعه ۶۵
- ۴-۱۱-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب وضعیت امکانات لازم از قبیل کپی، ابرس، کن، تلفن عمومی و در واحد مورد مراجعه ۶۷
- ۱۲-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب قضا و تجهیزات فیزیکی واحد مورد مراجعه (شاخص مجموع) ۶۹
- ۱۳-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب اطلاع رسانی در مورد حقوق مراجعان با دستگاه اجرایی ۷۰
- ۱۴-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب تمایل به دریافت غیر حضوری خدمت مورد نظر ۷۱
- ۱۵-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب دریافت خدمات به صورت غیر حضوری ۷۲
- ۱۶-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب رواج توصیه و سفارش در دستگاه‌های اجرایی جهت دریافت خدمت ۷۳
- ۱-۱۶-۳- توزیع سوال؛ در صورت مثبت بودن آیا شما نیز در این واحد جهت دریافت خدمت مورد نیاز خود به سفارش و توصیه متوسل شده اید؟ ۷۵
- ۱۷-۳- توزیع نظر مراجعان بر حسب سوال؛ آیا پرداخت وجه بیش از تعرفه‌های مقرر در دستگاه‌های دولتی جهت دریافت خدمات رواج دارد؟ ۷۶

- ۳-۱۷-۱- توزیع سوال؛ در صورت مثبت بودن آیا شما نیز در این واحد جهت دریافت خدمت خود مبلغی بیشتر از تعرفه های مقرر پرداخت نموده اید؟ ۷۸
- ۳-۱۸-۱- توزیع نظر مراجعان بر حسب چندمین بار است برای انجام این کار خاص به این واحد مراجعه می کنید؟ ۷۹
- ۳-۱۸-۱- توزیع نظر مراجعان بر حسب علت مراجعه مکرر را چه می دانید؟ ۸۱
- ۳-۱۹-۱- آیا به بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده خوش بین هستید؟ ۸۲
- ۳-۲۰- جنسیت پاسخگویان ۸۳
- ۳-۲۱- سن پاسخگویان ۸۵
- ۳-۲۲- وضعیت سواد و آخرین مدرک تحصیلی پاسخگویان ۸۷
- ۳-۲۳- وضعیت فعالیت پاسخگویان ۸۹

فصل چهارم: نتیجه گیری

- ۴-۱- مقدمه ۹۸
- ۴-۲- عدد رضایت دستگاه های استان در گروه های مختلف ۹۹
- ۴-۳- عدد رضایت شهرستان های استان ۱۰۸
- ۴-۴- بررسی رابطه رضایت مراجعان به دستگاه های اجرایی با توجه به سطح تحصیلات ۱۰۹
- ۴-۵- بررسی رابطه رضایت مراجعان به دستگاه های اجرایی با توجه به سنین مختلف ۱۱۳
- ۴-۶- بررسی رابطه رضایت مراجعان به دستگاه های اجرایی با توجه به وضع فعالیت مختلف ۱۱۷
- ۴-۷- بررسی رابطه رضایت مراجعان به دستگاه های اجرایی با توجه به محل اقامت مراجعان ۱۲۱
- ۴-۸- مقایسه عدد رضایت دستگاه های اجرایی طی سالهای اجرای طرح ۱۲۵
- ۴-۹- نمونه پرسشنامه ۱۲۷
- ۴-۱۰- محدودیت هایی که در اجرای طرح اثر گذاشته است ۱۲۹
- ۴-۱۱- راهکارها ۱۲۹

منابع و مأخذ

فهرست جداول

جدول (۱-۱) برنامه زمانبندی طرح.....	۹
جدول (۲-۱) عوامل اجرایی طرح.....	۹
جدول (۳-۱) لیست دستگاه‌های منتخب استان و کد مربوطه جهت انجام طرح.....	۱۰
جدول (۴-۱) توزیع حجم نمونه.....	۱۳
جدول (۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان آشنایی آنان با مراحل انجام کار در واحد مورد مراجعه.....	۳۴
جدول (۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت.....	۳۵
جدول (۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت.....	۳۶
جدول (۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه زمان مورد مراجعه.....	۳۷
جدول (۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدارک لازم و فرم‌های مورد عمل.....	۳۸
جدول (۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدت زمان انجام کار.....	۳۹
جدول (۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مراحل انجام کار.....	۴۰
جدول (۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی آنان (شاخص مجموع).....	۴۱
جدول (۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مهارت و تخصص لازم.....	۴۲
جدول (۱۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مسئولیت پذیری.....	۴۳
جدول (۱۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن قانون و عدالت.....	۴۴
جدول (۱۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان اعتماد آنان به رعایت قانون و عدالت در آن واحد (درصد).....	۴۵
جدول (۱۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن نظم و انضباط کاری.....	۴۶
جدول (۱۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان به صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه شده.....	۴۷
جدول (۱۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان اعتماد آنان به صحت پاسخ‌ها و اطلاعات ارائه شده به آنان (درصد).....	۴۸
جدول (۱۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن اعتماد به رسیدگی به شکایات.....	۴۹
جدول (۱۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان اعتماد آنان به رسیدگی به شکایات در آن واحد (درصد).....	۵۰
جدول (۱۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان (شاخص مجموع).....	۵۱
جدول (۱۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب رضایت از حضور متصدی.....	۵۲
جدول (۲۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب رضایت از حضور فردی پاسخگو.....	۵۳
جدول (۲۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن رعایت ادب، احترام، و نزاکت در برخورد با ارباب.....	۵۴

- جدول (۲۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان رعایت احترام کارکنان در آن واحد (درصد)..... ۵۵
- جدول (۲۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر سرعت در انجام کار..... ۵۶
- جدول (۲۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به سرعت در انجام کار کارکنان در آن واحد (درصد)..... ۵۷
- جدول (۲۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر تمایل در ارائه خدمت به ارباب رجوع..... ۵۸
- جدول (۲۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تمایل در ارائه خدمت به ارباب رجوع کارکنان در آن واحد (درصد)..... ۵۹
- جدول (۲۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه (شاخص مجموع)..... ۶۰
- جدول (۲۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر پاکیزگی و نظافت فضای اداری..... ۶۱
- جدول (۲۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به پاکیزگی و نظافت فضای اداری در آن واحد (درصد)..... ۶۲
- جدول (۳۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع..... ۶۳
- جدول (۳۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع در آن واحد (درصد)..... ۶۴
- جدول (۳۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم..... ۶۵
- جدول (۳۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم در آن واحد (درصد)..... ۶۶
- جدول (۳۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب امکانات لازم..... ۶۷
- جدول (۳۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به امکانات لازم در آن واحد (درصد)..... ۶۸
- جدول (۳۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب فضا و تجهیزات فیزیکی (شاخص مجموع)..... ۶۹
- جدول (۳۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب اطلاع رسانی در مورد حقوق مراجعان با دستگاه اجرایی..... ۷۰
- جدول (۳۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب تمایل به دریافت غیر حضوری خدمت مورد نظر..... ۷۱
- جدول (۳۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب دریافت خدمات به صورت غیر حضوری..... ۷۲
- جدول (۴۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب رواج استفاده از سفارش توصیه..... ۷۳
- جدول (۴۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به بین میزان استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات در آن واحد (درصد)..... ۷۴
- جدول (۴۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب متوسل شدن به سفارش و توصیه..... ۷۵
- جدول (۴۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر..... ۷۶
- جدول (۴۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد و استفاده از پرداخت وجه

۷۷.....	بیش از تعرفه های مقرر (درصد).....
۷۸.....	جدول (۳-۴۶) توزیع نظر مراجعان بر حسب استفاده از پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر.....
۷۹.....	جدول (۳-۴۷) توزیع نظر مراجعان بر حسب تعداد دفعات مراجعه برای یک کار خاص.....
	جدول (۳-۴۸) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک
۸۰.....	تعداد دفعات مراجعه ارباب رجوع برای دریافت یک خدمت خاص از آن واحد اداری (درصد).....
۸۱.....	جدول (۳-۴۹) توزیع نظر مراجعان بر حسب علت مراجعه مکرر.....
۸۲.....	جدول (۳-۵۰) توزیع نظر مراجعان در رابطه به بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده.....
۸۳.....	جدول (۳-۵۱) توزیع نظر مراجعان بر حسب جنسیت پاسخگویان.....
۸۴.....	جدول (۳-۵۲) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد به تفکیک جنسیت.....
۸۵.....	جدول (۳-۵۳) توزیع نظر مراجعان در رابطه با سن پاسخ دهندگان.....
۸۶.....	جدول (۳-۵۴) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک سن پاسخ دهندگان.....
۸۷.....	جدول (۳-۵۵) توزیع نظر مراجعان در رابطه با مدرک تحصیلی پاسخ دهندگان.....
۸۸.....	جدول (۳-۵۶) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک مدرک تحصیلی پاسخ دهندگان.....
۸۹.....	جدول (۳-۵۷) توزیع نظر مراجعان در رابطه با وضع فعالیت پاسخ دهندگان.....
۹۰.....	جدول (۳-۵۸) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک وضعیت فعالیت پاسخ دهندگان.....
۹۱.....	جدول (۳-۵۹) توزیع نظر مراجعان بر حسب میانگین شاخص های اطلاع رسانی و اعتماد به تفکیک دستگاه.....
۹۴.....	جدول (۳-۶۰) توزیع نظر مراجعان بر حسب میانگین شاخص های خصوصیات کارکنان و تجهیزات فیزیکی.....
۱۰۰.....	جدول (۴-۱) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در گروه اول.....
۱۰۲.....	جدول (۴-۲) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در گروه دوم.....
۱۰۲.....	جدول (۴-۳) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در گروه سوم.....
۱۰۴.....	جدول (۴-۴) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در گروه چهارم.....
۱۰۵.....	جدول (۴-۵) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در گروه پنجم.....
۱۰۶.....	جدول (۴-۶) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه های اجرایی در سالهای ۸۴ تا ۹۰.....
۱۰۸.....	جدول (۴-۷) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از شهرستانها در سالهای ۸۹ و ۹۰ و میزان تفرات آن.....
۱۰۹.....	جدول (۴-۸) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص اطلاع رسانی).....
۱۰۹.....	جدول (۴-۹) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان).....
۱۱۰.....	جدول (۴-۱۰) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص رعایت ادب، احترام و نزاکت).....
۱۱۰.....	جدول (۴-۱۱) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص فضا و تجهیزات فیزیکی).....
۱۱۱.....	جدول (۴-۱۲) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (نمره کلی رضایت از دستگاه).....
	جدول (۴-۱۳) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به
۱۱۱.....	پاسخ های کارکنان).....

جدول (۴-۱۴) تحلیل واریانس رابطه سطح تحصیلات با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به رسیدگی به شکایات).....	۱۱۲
جدول (۴-۱۵) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اطلاع رسانی).....	۱۱۳
جدول (۴-۱۶) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان).....	۱۱۳
جدول (۴-۱۷) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص رعایت ادب، احترام و نزاکت).....	۱۱۴
جدول (۴-۱۸) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص فضا و تجهیزات فیزیکی).....	۱۱۴
جدول (۴-۱۹) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (نمره کلی رضایت از دستگاه).....	۱۱۵
جدول (۴-۲۰) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به پاسخ های کارکنان).....	۱۱۵
جدول (۴-۲۱) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به رسیدگی به شکایات).....	۱۱۶
جدول (۴-۲۲) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اطلاع رسانی).....	۱۱۷
جدول (۴-۲۳) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان).....	۱۱۷
جدول (۴-۲۴) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص رعایت ادب، احترام و نزاکت).....	۱۱۸
جدول (۴-۲۵) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص فضا و تجهیزات فیزیکی).....	۱۱۸
جدول (۴-۲۶) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (نمره کلی رضایت از دستگاه).....	۱۱۹
جدول (۴-۲۷) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به پاسخ های کارکنان).....	۱۱۹
جدول (۴-۲۸) تحلیل واریانس رابطه وضع فعالیت مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به رسیدگی به شکایات).....	۱۲۰
جدول (۴-۲۹) تحلیل واریانس رابطه سنین مختلف با نمره رضایت مراجعان (شاخص اطلاع رسانی).....	۱۲۱
جدول (۴-۳۰) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان).....	۱۲۱
جدول (۴-۳۱) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (شاخص رعایت ادب، احترام و نزاکت).....	۱۲۲
جدول (۴-۳۲) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (شاخص فضا و تجهیزات فیزیکی).....	۱۲۲
جدول (۴-۳۳) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (نمره کلی رضایت از دستگاه).....	۱۲۳
جدول (۴-۳۴) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به پاسخ های کارکنان).....	۱۲۳
جدول (۴-۳۵) تحلیل واریانس رابطه محل اقامت با نمره رضایت مراجعان (شاخص اعتماد مراجعان به رسیدگی به شکایات).....	۱۲۴
جدول (۴-۳۶) مقایسه عدد رضایت دستگاه های اجرایی طی سالهای اجرای طرح.....	۱۲۵

فهرست نمودار

- نمودار (۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان آشنایی آنان با مراحل انجام کار در واحد مورد مراجعه ۳۴
- نمودار (۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت ۳۵
- نمودار (۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت ۳۶
- نمودار (۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه زمان مورد مراجعه ۳۷
- نمودار (۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدارک لازم و فرمهای مورد عمل ۳۸
- نمودار (۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مدت زمان انجام کار ۳۹
- نمودار (۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی در زمینه مراحل انجام کار ۴۰
- نمودار (۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اطلاع رسانی آنان (شاخص مجموع) ۴۱
- نمودار (۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مهارت و تخصص لازم ۴۲
- نمودار (۱۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن مسئولیت پذیری ۴۳
- نمودار (۱۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن قانون و عدالت ۴۴
- نمودار (۱۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان رضایت آنان به رعایت قانون و عدالت در آن واحد (درصد) ۴۵
- نمودار (۱۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن نظم و انضباط کاری ۴۶
- نمودار (۱۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان به صحت پاسخها و اطلاعات ارایه شده ۴۷
- نمودار (۱۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان اعتماد آنان به صحت پاسخها و اطلاعات ارایه شده به آنان (درصد) ۴۸
- نمودار (۱۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن اعتماد به رسیدگی به شکایات ۴۹
- نمودار (۱۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان اعتماد آنان به رسیدگی به شکایات در آن واحد (درصد) ۵۰
- نمودار (۱۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اعتماد آنان (شاخص مجموع) ۵۱
- نمودار (۱۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر داشتن رعایت ادب، احترام، و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع ۵۲
- نمودار (۲۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک میزان رعایت احترام کارکنان در آن واحد (درصد) ۵۳
- نمودار (۲۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر سرعت در انجام کار ۵۴
- نمودار (۲۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به سرعت در انجام کار کارکنان در آن واحد (درصد) ۵۵
- نمودار (۲۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر دقت در انجام کار ۵۶
- نمودار (۲۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به دقت در انجام

- کار کارکنان در آن واحد (درصد)..... ۵۷
- نمودار (۲۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر تمایل در ارایه خدمت به ارباب رجوع..... ۵۸
- نمودار (۲۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تمایل در ارایه خدمت به ارباب رجوع کارکنان در آن واحد (درصد)..... ۵۹
- نمودار (۲۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان واحد مورد مراجعه (شاخص مجموع)..... ۶۰
- نمودار (۲۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب خصوصیات کارکنان از نظر پاکیزگی و نظافت فضای اداری..... ۶۱
- نمودار (۲۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به پاکیزگی و نظافت فضای اداری در آن واحد (درصد)..... ۶۲
- نمودار (۳۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب داشتن محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع در واحد مورد مراجعه..... ۶۳
- نمودار (۳۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع در آن واحد (درصد)..... ۶۴
- نمودار (۳۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم..... ۶۵
- نمودار (۳۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط با هم در آن واحد (درصد)..... ۶۶
- نمودار (۳۴-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب امکانات لازم در واحد مورد مراجعه..... ۶۷
- نمودار (۳۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به داشتن امکانات لازم در آن واحد (درصد)..... ۶۸
- نمودار (۳۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب فضا و تجهیزات فیزیکی (شاخص مجموع)..... ۶۹
- نمودار (۳۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب اطلاع رسانی در مورد حقوق مراجعان بادرگاه اجرایی..... ۷۰
- نمودار (۳۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب تمایل به دریافت غیر حضوری خدمت مورد نظر..... ۷۱
- نمودار (۳۹-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب دریافت خدمات به صورت غیر حضوری..... ۷۲
- نمودار (۴۰-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب متوسل شدن به سفارش و توصیه..... ۷۳
- نمودار (۴۱-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات..... ۷۴
- نمودار (۴۲-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب متوسل شدن مراجعان به سفارش و توصیه..... ۷۵
- نمودار (۴۳-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب استفاده از پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر..... ۷۶
- نمودار (۴۵-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد و استفاده از پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر (درصد)..... ۷۷
- نمودار (۴۶-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب استفاده از پرداخت وجه بیش از تعرفه های مقرر..... ۷۸
- نمودار (۴۷-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب تعداد دفعات مراجعه برای یک کار خاص..... ۷۹
- نمودار (۴۸-۳) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت مراجعان از نتیجه مراجعه به واحد مورد مراجعه به تفکیک

- تعداد دفعات مراجعه ارباب رجوع برای دریافت یک خدمت خاص از آن واحد اداری (درصد)..... ۸۰
- نمودار (۳-۴۹) توزیع نظر مراجعان بر حسب علت مراجعه مکرر..... ۸۱
- نمودار (۳-۵۰) توزیع نظر مراجعان در رابطه با بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده..... ۸۲
- نمودار (۳-۵۱) توزیع نظر مراجعان بر حسب جنسیت پاسخگویان..... ۸۳
- نمودار (۳-۵۲) توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان رضایت آنان از نتیجه مراجعه به واحد به تفکیک جنسیت..... ۸۴
- نمودار (۳-۵۳) توزیع نظر مراجعان در رابطه با سن پاسخ‌دهندگان..... ۸۵
- نمودار (۳-۵۴) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک سن پاسخ‌دهندگان..... ۸۶
- نمودار (۳-۵۵) توزیع نظر مراجعان در رابطه با مدرک تحصیلی پاسخ‌دهندگان..... ۸۷
- نمودار (۳-۵۶) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک مدرک تحصیلی پاسخ‌دهندگان..... ۸۸
- نمودار (۳-۵۷) توزیع نظر مراجعان در رابطه با وضع فعالیت پاسخ‌دهندگان..... ۸۹
- نمودار (۳-۵۸) توزیع نظر مراجعان در رابطه با میزان رضایت به تفکیک وضعیت فعالیت پاسخ‌دهندگان..... ۹۰
- نمودار (۴-۱) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه‌های اجرایی در گروه اول..... ۱۰۱
- نمودار (۴-۲) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه‌های اجرایی در گروه سوم..... ۱۰۳
- نمودار (۴-۳) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه‌های اجرایی در گروه چهارم..... ۱۰۴
- نمودار (۴-۴) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از دستگاه‌های اجرایی در گروه پنجم..... ۱۰۵
- نمودار (۴-۵) میانگین نمره رضایت و رتبه هر یک از شهرستانها در سالهای ۸۹ و ۹۰ و میزان تغییرات آن..... ۱۰۸
- نمودار (۴-۶) مقایسه عدد رضایت دستگاههای اجرایی طی سالهای اجرای طرح..... ۱۲۵
- نمودار (۴-۷) مقایسه عدد رضایت دستگاههای اجرایی استان طی سالهای اجرای طرح..... ۱۲۶

پیشگفتار

دولت دهم با اهداف بنیادینی همچون توسعه عدالت محور، اقامه قسط توأم با مهرورزی، خدمت و تعالی و پیشرفت کار خود را شروع کرد حال باید دید خدمت به مردم که یکی از این اهداف بنیادین است چقدر توانسته است موجبات رضایتمندی مراجعان و خدمت گیرندگان به دستگاه‌های اجرایی را فراهم آورد. اگر چه رضایتمندی در سازمان‌ها و شرکت‌های مراجعه‌کنندگان محور بیشتر مورد توجه بوده است و در نظام اداری کشور بدان پرداخته شده و دستگاه‌های اداری باز خورد لازم را از خدمات ارایه شده خود نداشته‌اند، لکن امر رضایتمندی خدمت‌گیرندگان از دستگاه‌های اجرایی در نظام اداری مدتهاست که در مرکز ثقل توجه قرار دارد به همین منظور از جمله اقدامات دایمی نظام اداری، دستگاه‌های اجرایی پیگیری راه‌های اصلاح و بهبود روش یا ارایه خدمت به مردم است. نحوه گردش کار، نوع رفتار متصدیان انجام کار با ارباب رجوع، فشار محیط ارایه خدمت به مراجعان، اطلاع‌رسانی مطلوب از جمله شاخص‌هایی است که در میزان رضایتمندی ارباب رجوع تأثیر بسزایی دارد. شیوه‌های متعدد و مختلفی برای کسب نظرات مردم مورد بهره‌گیری قرار گرفته است، لیکن از مرسوم‌ترین این شیوه‌ها، بهره‌گیری از عملیات میدانی افکارسنجی است. برای این منظور با آموزش پرسشگران و ایجاد مهارت در آنها، به جمع‌آوری داده‌هایی پرداخته می‌شود که بتواند میزان علاقه‌مندی یا تنفر احساس خوب یا بد داشتن مراجعه‌کننده و رضایت یا ناراضی آنان از خدمات دستگاه مورد نظر مورد سنجش قرار دهد. و البته این شیوه را بهترین محک و یا عامل سنجش برای ارزیابی کیفیت و چگونگی انجام کار نیز دانسته‌اند.

به همین منظور «طرح سنجش میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات دستگاه‌های اجرایی استان خراسان شمالی» با ابلاغ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری هر ساله و بطور مجزا و بخشی از پروژه «ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی» از سوی استانداری اجرا می‌گردد.

نتایج حاصل از این طرح علاوه بر امکان ارزیابی وضعیت موجود هر دستگاه از نظر مراجعان، فرصت لازم را برای شفافیت بیشتر اداری و همچنین شناخت مشکلات احتمالی ایجاد می‌کند تا در نتیجه برنامه‌ریزی و اصلاح روش‌ها در ارایه خدمت مناسب به ارباب رجوع به هدف اصلی که جز رضایتمندی مراجعان نیست، نزدیکتر گردیم.

بنابراین در حقیقت طرح سنجش افکار را بایستی بیش از هر عنوانی، به مثابه یک «فرصت» تلقی کرد. فرصتی که امکان ارتقاء را فراهم می‌آورد. والسلام

با احترام

علیرضا صحراگرد

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی