



اداره گل راه آهن خراسان



گزارش فصلی میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات میز خدمت

پاییز ۹۹



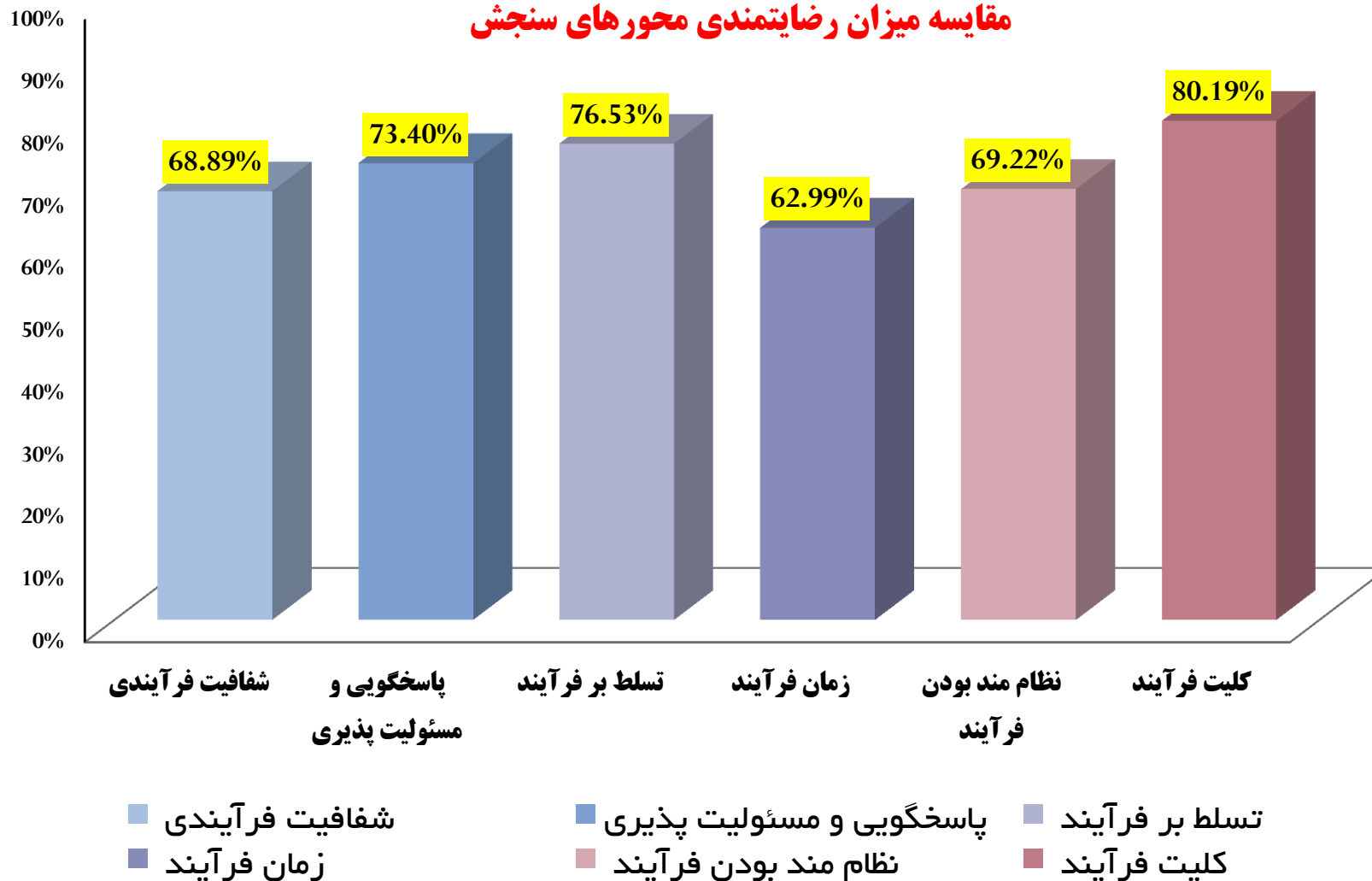
گزارش فصلی میزان رضایت ارباب
رجوع از خدمات منرخدمت

پرسشنامه رضایت ارباب رجوع از خدمات

ردیف	محور سنجش	شرح پرسش	سطح رضایت (موافقت)				
			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 وعدم دخالت قضاوت‌های شخصی					
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار 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 پیگیری وضعیت درخواستها					
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 قسمت‌ها و بخش‌های 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 هنگام مراجعه					
۱۴		ارائه چندباره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چند باره اطلاعات) به بخش‌های مختلف					
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیر قانونی برای دریافت خدمت					
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده					

درصد میزان رضایتمندی محورهای مورد سنجش

مقایسه میزان رضایتمندی محورهای سنجش



نتایج تحلیل محورهای سنجش

شفافیت فرآیندی

درصد میزان رضایت: ۶۸.۸۹٪

نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار

درصد میزان رضایت: ۶۵.۷۷٪

نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز
برای ارائه خدمت

درصد میزان رضایت: ۷۰.۷۴٪

انجام کار براساس ضوابط اداری وعدم
دخالت قضاوت‌های شخصی

درصد میزان رضایت: ۷۰.۱۶٪

پاسخگویی و مسئولیت پذیری

درصد میزان رضایت: ۷۳.۴۰٪

نحوه رفتار و پاسخگویی مسئول مربوطه

درصد میزان رضایت: ۸۰.۴۵٪

امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت

درصد میزان رضایت: ۶۸.۲۳٪

به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به
شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما

درصد میزان رضایت: ۶۹.۹۲٪

راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین
و پیگیری وضعیت درخواستها

درصد میزان رضایت: ۷۵.۰۰٪

تسلط بر فرآیند

درصد میزان رضایت: ۷۶.۵۳٪

دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که
نیاز به دوباره کاری نباشد

درصد میزان رضایت: ۷۶.۵۳٪

میزان رضایت کلی: ۷۱.۸۷٪

تعداد پاسخ دهندگان: ۱۳۳

نتایج تحلیل محورهای سنجش

زمان فرآیند

درصد میزان رضایت: ۶۲.۹۹٪

تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت

درصد میزان رضایت: ۶۳.۵۱٪

تعهد و پایداری به زمان ارائه خدمت در فرم ((رسید خدمت))

درصد میزان رضایت: ۷۱.۴۳٪

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

درصد میزان رضایت: ۵۴.۰۴٪

نظام مند بودن فرآیند

درصد میزان رضایت: ۶۹.۲۲٪

نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت

درصد میزان رضایت: ۷۱.۵۲٪

دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری هنگام مراجعه

درصد میزان رضایت: ۶۷.۰۷٪

ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چند باره اطلاعات) به بخشهای مختلف

درصد میزان رضایت: ۶۸.۳۶٪

احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیر قانونی برای دریافت خدمت

درصد میزان رضایت: ۶۹.۹۲٪

کلیت فرآیند

درصد میزان رضایت: ۸۰.۱۹٪

احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده

درصد میزان رضایت: ۸۰.۱۹٪

میزان رضایت کلی: ۷۱.۸۷٪

تعداد پاسخ دهندگان: ۱۳۳



اداره کل راه آهن خراسان

اداره منابع انسانی

پاییز ۹۹