

گزارش اقدامات اصلاحی صورت گرفته براساس نظرات و سوالات ثبت شده در سامانه شکایات و سوالات (Ticketing) محصولات سازمان نقشه برداری کشور



بهمن ۱۴۰۲

فهرست

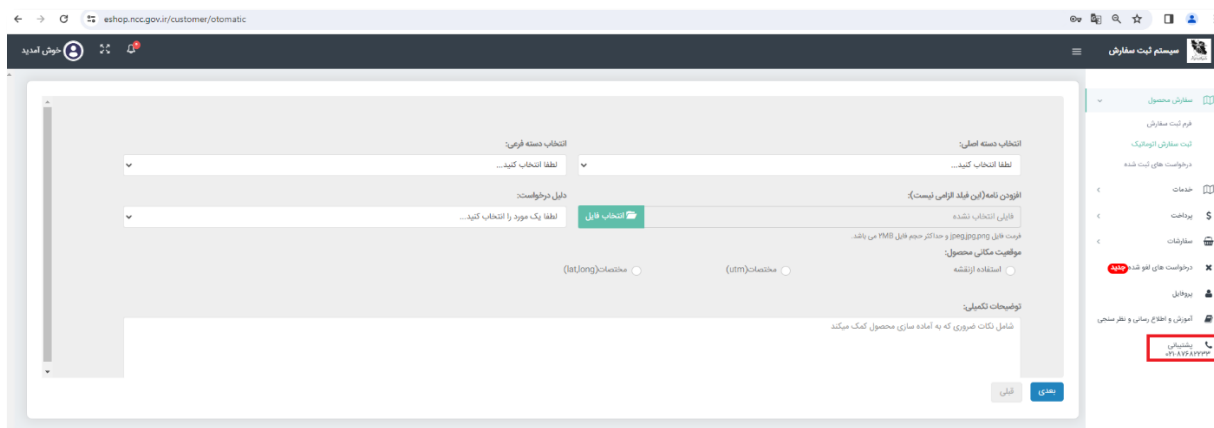
صفحه	عنوان
۳	الف) مقدمه.....
۵	ب) نتایج آماری تیکتهای ثبت شده.....
۶	ج) بیانیه راهبرد مشارکت.....
۷	د) نمودارهای تحلیلی.....
۹	ه) اقدامات انجام شده بر اساس نتایج در جهت بهبود عملکرد.....

الف) مقدمه

بخش عمده خدمات محصولات مکان محور سازمان نقشه برداری کشور به شکل متمرکز در سامانه یکپارچه فروش محصولات سازمان نقشه برداری کشور ارائه می گردد. از ابتدای راه اندازی این سامانه، **رصد دائمی مشکلات استفاده کنندگان** از سامانه توسط عموم کاربران مد نظر بوده است. در این راستا مکانیزم پشتیبانی از مردم و کاربران سامانه با مشارکت شرکت طرف قرارداد سازمان نقشه برداری (شرکت داده مکان پرداز پیشخوان ایرانیان) راه اندازی شده است. هر کاربری می تواند با شماره پشتیبانی (۰۲۱-۸۷۶۸۲۳۳۳) اعلام شده در سامانه فروش محصولات تماس گرفته و سوالات فنی خود را مطرح و پاسخ مناسب دریافت کند. این شماره در صفحه اصلی ورود به سامانه ارائه خدمات و محصولات سازمان نقشه برداری کشور اطلاع رسانی شده است.



همچنین در صفحه کاربری هر فرد پس از ورود به سامانه هم قابل رویت است.



در روند ارائه خدمات و پاسخگویی به سوالات فنی در خصوص عضویت، ثبت درخواست یا محصولات واگذار شده، گروهی از کارشناسان آموزش دیده شرکت فناوریان به شکل برخط در ساعات اداری را برعهده دارند. در این فرآیند در صورتی که نیاز به اقدام ثانویه جهت رفع مشکل کاربر وجود داشته باشد. درخواست در سامانه مربوطه با کد رهگیری ثبت می گردد. (سامانه Ticketing)

تمامی تیکت های ثبت شده توسط کارشناسان سازمان نقشه برداری مورد بررسی قرار گرفته و تا حصول نتیجه پی گیری های لازم صورت می گیرد. در صورت لزوم با برقراری تماس با متقاضی نسبت به ارائه مشاوره و رفع مشکل نیز اقدام می شود.

اشکالات و سوالات ثبت شده در این سامانه در چند دسته کلی طبقه بندی و جهت ارتقای سامانه، اقدامات اصلاحی لازم برنامه ریزی و تغییرات در سامانه صورت گرفته و می گیرد.

تصویر زیر نمایی از خروجی سامانه ثبت تیکت های سامانه فروش محصولات سامان نقشه برداری کشور است.

شماره پیگیری	تاریخ	موضوع	از ایمیل	اولویت	موضوع درخواست	منبع	وضعیت کنونی	آخرین بروزرسانی	اختصاص داده شده به
454316	7-Mar-21	لغو شده	faride.partovi69@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / دریافت راهنمای درخصوص مراحل ثبت	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
104204	16-Mar-21	مشکلات رایج	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات CD	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
550257	17-Mar-21	اجرا نمیشود	aysan.ramezani99@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات CD	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
267808	9-Mar-21	از تاریخ 11/21 تحویل مامور پست مانده است	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
782735	7-Mar-21	از تاریخ 12/4 تحویل مامور پست مانده است	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
698704	24-Feb-21	دیر ارسال شدن محصول از پست	noori_h99@yahoo.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
542889	28-Mar-21	سی دی خالی می باشد	hoseinihmahtabsadat@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات CD	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
633683	27-Mar-21	اجرا نمیشود	aysan.ramezani99@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات CD	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
326900	16-Mar-21	محتوای محصول ارسال	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پرداخت	Phone	پسته شده	11-Dec-22	پورهای سیدمرتضی
770066	9-Feb-21	cd در حین ارسال با پست شکسته است.	ghazalhadadi7474@gmail.com	نرمال	نقشه برداری	Phone	پسته شده	11-Sep-22	پورهای سیدمرتضی
660294	14-Mar-21	زیاد شدن تعداد عکس ها	ghazalhadadi7474@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	11-Sep-22	پورهای سیدمرتضی
882998	14-Mar-21	استعلام موجودی	ghazalhadadi7474@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / دریافت راهنمای درخصوص مراحل ثبت	Phone	پسته شده	11-Sep-22	پورهای سیدمرتضی
561813	15-Mar-21	نقص محتوای محصول	ghazalhadadi7474@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	11-Sep-22	پورهای سیدمرتضی
846268	3-Feb-21	محتوای اشتباه محصول	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	9-Nov-21	پورهای سیدمرتضی
259296	13-Mar-21	محصول بدست متقاضی نرسیده	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	9-Nov-21	پورهای سیدمرتضی
823287	27-Mar-21	21 میکرون داشتند	aysan.ramezani99@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	7-Jun-21	شفیعی سعید
324055	10-Mar-21	مشکل ورود اکانت	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکل اکانت	Phone	پسته شده	2-Jun-21	نیری سارا
251608	10-Mar-21	مشکل اکانت	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکل اکانت	Phone	پسته شده	2-Jun-21	نیری سارا
683572	15-Dec-20	فرمت اشتباه	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	25-May-21	شفیعی سعید
819658	24-Jan-21	اشتباه بودن محتوا	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
688105	6-Feb-21	تایید نشدن محصول از سمت کارشناس بعد از یک ماه	hamideh.nouri.65@gmail.com	نرمال	نقشه برداری	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
420263	3-Feb-21	ارسال اشتباهی محصول	hamideh.nouri.65@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
157828	3-Feb-21	ارسال اشتباه محصول	hamideh.nouri.65@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
297680	25-Jan-21	کم بودن سال های انتخاب شده	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
619541	24-Jan-21	دیر ارسال شدن محصول	aliwalton2929@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / دیرارسال کردن محصول از جانب پست	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
128548	4-Jan-21	عدم ارسال پی از محصول	m.mirzazadeh@epishkhan.ir	نرمال	نقشه برداری	Phone	پسته شده	24-May-21	شفیعی سعید
742500	10-Mar-21	پسته بدون سی دی	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات CD	Phone	پسته شده	9-May-21	شفیعی سعید
646219	9-Mar-21	محصول بدست متقاضی نرسیده	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	2-May-21	شفیعی سعید
299781	14-Mar-21	طولانی روند پست	ghazalhadadi7474@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	1-May-21	نیری سارا
831592	31-Mar-21	مشکلات پستی	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
555441	30-Mar-21	راهنمای جهت مراحل ثبت	noori_h99@yahoo.com	نرمال	نقشه برداری / دریافت راهنمای درخصوص مراحل ثبت	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
891743	30-Mar-21	مشکلات پست	abasiomid04@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
383670	28-Mar-21	اشتباه ارسال شده	saeedshafiemojaz110@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
219514	28-Mar-21	هنوز به دستشان نرسیده	hoseinihmahtabsadat@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
364793	27-Mar-21	بلوک اشتباهی	aysan.ramezani99@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / ارسال اشتباهی محتوای محصول	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
332973	27-Mar-21	افقا مجدد رایت و ارسال شوند	saeedshafiemojaz110@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید
786092	17-Mar-21	تعداد فایل ها	aysan.ramezani99@gmail.com	نرمال	نقشه برداری / مشکلات پست	Phone	پسته شده	26-Apr-21	شفیعی سعید

در طی سالیان فعالیت این مکانیزم اقدامات اصلاحی زیادی در سامانه فروش محصولات صورت گرفته است. که مهمترین موارد آن به شرح ذیل است:

- تغییرات در سامانه و نمایش مدت انتظار هر درخواست در پنلها و رصد دائمی تاخیرات
- تکمیل و اصلاح اندکس محصولات سازمان به ویژه عکسهای هوایی آنالوگ
- راه اندازی سامانه پیامکی شناسایی محصولات سازمان با سرشماره ۱۰۰۰۶۳۱۸
- راه اندازی بخش گزارشها وامکان گزارش گیری از سامانه علی الخصوص رصد مدت انتظار درخواست های ثبت شده
- ایجاد امکان آپلود و دانلود محصولات رقومی

در روند دائمی ارتقاء سامانه فروش محصولات و افزایش رضایتمندی متقاضیان محصولات سازمان نقشه برداری کشور، اقدامات لازم جهت امکان شناسایی هوشمند و ثبت سفارش برخط در آینده نزدیک راه اندازی می شود

دسته بندی و شرح کوتاه اقدامات صورت گرفته در راستای تماس های ثبت شده کاربران سامانه فروش محصولات سازمان نقشه برداری در انتهای این گزارش آورده شده است.

(ب) نتایج آماری تیکت های ثبت شده

جهت پالایش کلیه تیکت های ثبت شده در سامانه مربوطه، گزارش کلی از ابتدای ثبت تیکت های مربوط به سازمان نقشه برداری از سال ۱۳۹۹ تا پایان دی ماه ۱۴۰۲ تهیه و مورد بررسی قرار گرفته که نتایج آن طبق جدول ذیل ارائه می گردد:

کلاس اصلی	کلاس فرعی	سال ۱۳۹۹	جمع ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	جمع ۱۴۰۰	سال ۱۴۰۱	جمع ۱۴۰۱	سال ۱۴۰۲	جمع ۱۴۰۲	جمع کلاس اصلی
عضویت و ثبت درخواست	دریافت راهنمایی درخصوص مراحل ثبت سفارش	49	206	269	415	144	173	59	64	858
	مشکل اکانت	62		80		6		0		
	مشکلات پرداخت	92		63		23		5		
	دریافت تعرفه اضافی	3		3		0		0		
شناسایی و آماده سازی	ارسال اشتباه محتوای محصول/اشکال شناسایی	348	436	511	595	219	239	115	115	1385
	ارسال نشدن پیامک کارشناسی(تاخیر در شناسایی)	88		84		20		0		
ارسال مرسولات	مشکلات CD	51	291	174	464	43	103	3	43	901
	مشکلات پست	122		171		18		6		
	دیر آماده شدن محصول	27		103		30		12		
	دیر ارسال کردن محصول از جانب پست	63		0		0		0		
	پست محصول را برگشت داده است	7		16		0		0		
	ارسال اشتباهی محصول به آدرس دیگر	2		0		3		0		
	مشکل در دائلود	0		0		9		22		
	سایر	19		0		0		0		
جمع کل تیکتها		933		1474		515		222		3144

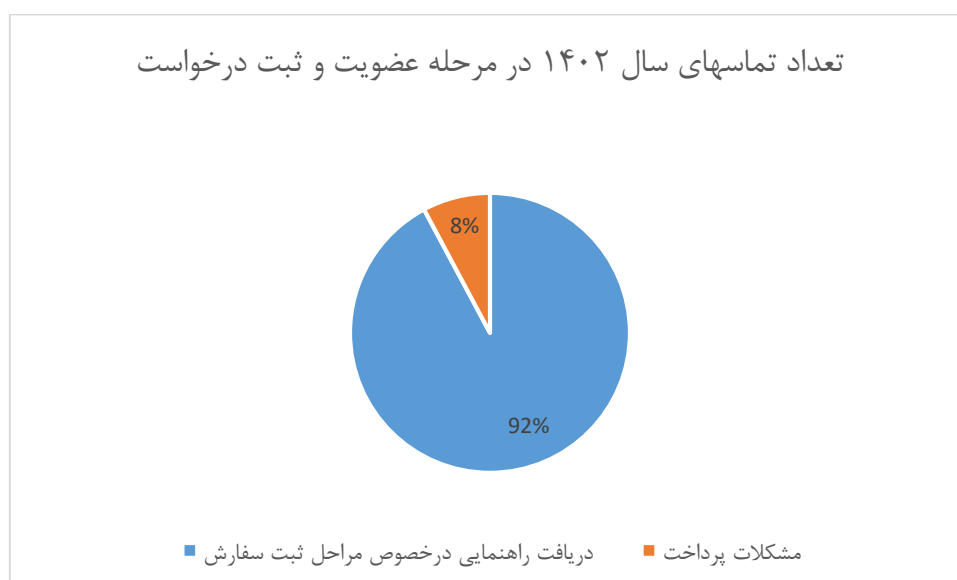
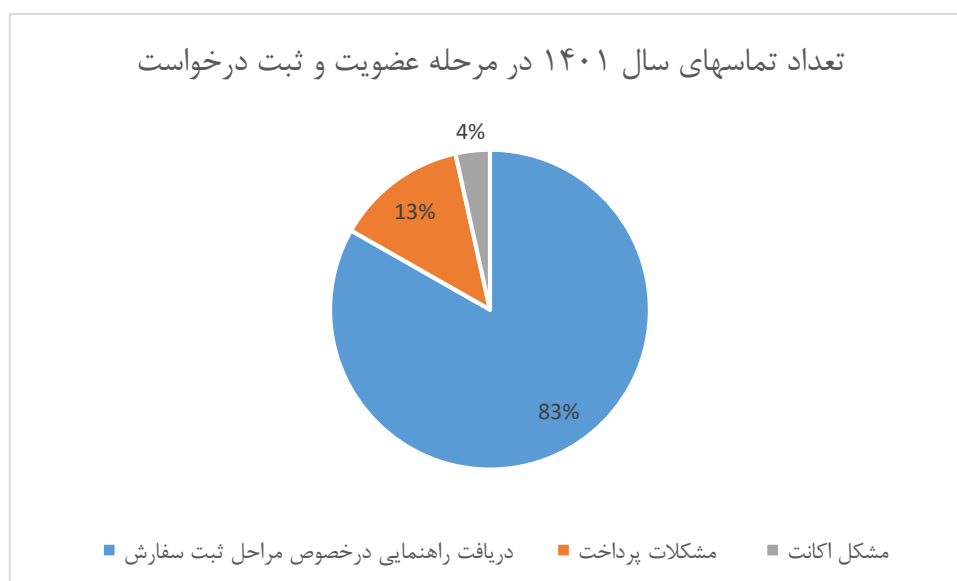


راهبرد مشارکت

سازمان نقشه‌برداری کشور با توجه به مأموریت خود در حوزه نقشه و اطلاعات مکانی کشور و در راستای افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع و اجرای مفاد ماده (۹) تصویب‌نامه شماره ۱۱۲۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، به موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری» اهتمام داشته است. در این راستا در نظر است تا با بهره‌گیری از ظرفیت مشارکت‌های مردمی، بر خدمت‌رسانی هرچه مؤثرتر به هموطنان عزیز اقدام شود، لذا به استناد مصوبه «کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری سازمان نقشه‌برداری کشور» مورخ ۱۴۰۲/۰۲/۰۹، هموطنان عزیز می‌توانند از طریق بخش نظرسنجی و ثبت شکایات واقع در قسمت میز خدمت تارنما به نشانی ncc.gov.ir و پست الکترونیکی به آدرس info@ncc.gov.ir نسبت به ارائه نظرات و ایده‌های اجرایی خود به دستگاه اقدام نمایند. شایان ذکر است که روال پیگیری نظرات و پیشنهادهای برای هر خدمت بر حسب موضوع، بررسی و به متولیان ارائه خدمت ارجاع داده، پاسخ درسامانه درج و از طریق کد پیگیری دریافت شده قابل پیگیری می‌باشد. بررسی نظرات و پیشنهادهای حداکثر طی ۱۰ روز کاری انجام می‌گردد. همچنین شهروندان می‌توانند از طریق شماره تلفن‌های ۷-۶۶۰۷۱۰۰۱-۰۲۱ از ساعت ۸ الی ۱۶ (داخلی - ۲۲۱۳ گروه بازرسی و رسیدگی به شکایات) هرگونه نظر، انتقاد و یا پیشنهاد خود را اعلام نمایند. ارتباط با مدیران دستگاه با شماره تماس‌های مندرج در صفحه ساختار سازمانی در تارنمای مذکور میسر می‌باشد. امید است همراهی و مشارکت هموطنان عزیز، زمینه بهبود هرچه بیشتر فرآیند خدمت‌رسانی و رعایت حقوق شهروندی را فراهم آورده و سازمان نقشه‌برداری کشور را در راستای نیل به اهداف عالیه خود بیش از پیش یاری دهد.

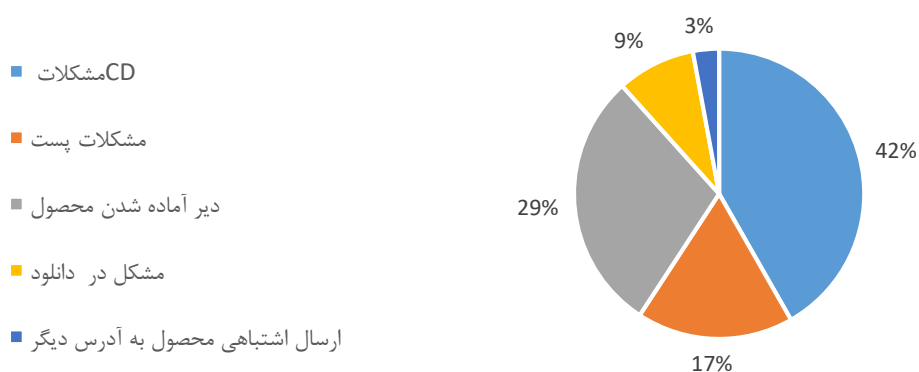
علی جاویدانه
رئیس سازمان نقشه‌برداری کشور

در سال های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ از پر تکرارترین تیکت ها در مرحله شناسایی و آماده سازی می باشد. تعداد تیکت ها در این مرحله کاهش ۵۱ درصدی داشته است که نشان دهنده افزایش رضایت مندی در مرحله شناسایی و آماده سازی میباشد. هم چنین در سال ۱۴۰۲ هیچ موردی با موضوع ارسال نشدن پیامک کارشناسی (تاخیر در شناسایی) گزارش نشده است. بنابراین این موضوع در سال جاری برطرف شده است. در مرحله عضویت و ثبت درخواست کمترین تیکت ثبت شده است. نمودار دایره ای تیکت ها در مرحله عضویت و ثبت درخواست در سال های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به شرح زیر است. بنابراین مشکل اکانت در سال جاری برطرف شده است.

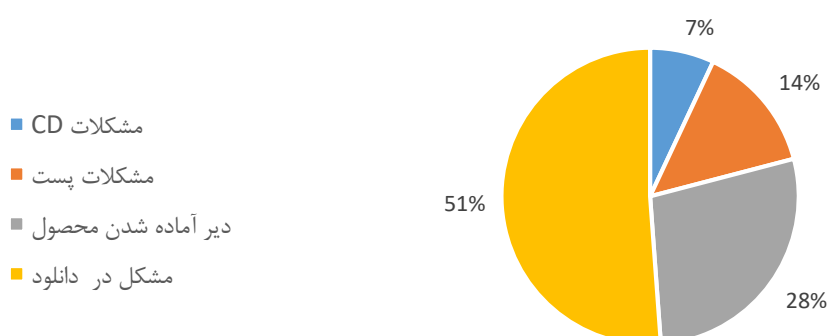


نمودار دایره ای تیکت ها در مرحله ارسال مرسولات در سال های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به شرح زیر است.

تعداد تماسهای سال ۱۴۰۱ در مرحله ارسال مرسولات

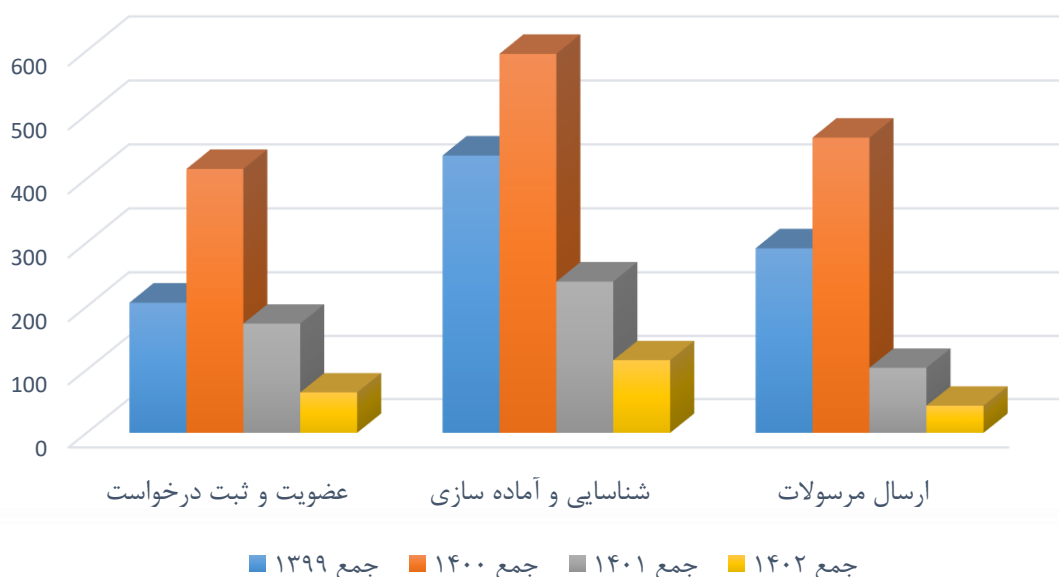


تعداد تماسهای سال ۱۴۰۲ در مرحله ارسال مرسولات



نمودار مقایسه تعداد تیکتهای ثبت شده در سالهای ۱۳۹۹ تا پایان دی ماه ۱۴۰۲ نیز به شکل زیر است:

نمودار مقایسه تیکتهای ثبت شده در سالهای مختلف



ه) اقدامات انجام شده بر اساس نتایج در جهت بهبود عملکرد

در راستای افزایش رضایتمندی کاربران و عموم مردمی که جهت دریافت خدمت به میز خدمت سامان نقشه برداری مراجعه می کنند، براساس نتایج بررسی تیکت‌های ثبت شده در سامانه مربوطه به شکل دوره ای در طی چند سال گذشته به ویژه در سال های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱ اقدامات اصلاحی زیادی در سامانه فروش محصولات صورت گرفته است. مهمترین آنها به شرح جدول ذیل می باشد:

کلاس اصلی	کلاس فرعی	اقدامات انجام شده در راستای بهبود
عضویت و ثبت درخواست	دریافت راهنمایی درخصوص مراحل ثبت سفارش	• تهیه فیلم حرفه ای آموزشی در خصوص نحوه ثبت نام و معرفی محصولات
	مشکل اکانت	• تهیه صفحه پرسش های متداول
	مشکلات پرداخت	• تهیه فیلم دوم آموزش ثبت سفارش با کمک شرکت فناوران
شناسایی و آماده سازی	دریافت تعرفه اضافی	• طراحی فرم های فاکتور و پیش فاکتور با تایید ذیحسابی سازمان
	ارسال اشتباه محتوای محصول/اشکال شناسایی	• آموزش کارشناسان شرکت فناوران و نظارت کیفی کار آنها
	ارسال نشدن پیامک کارشناسی(تاخیر در شناسایی)	• تغییرات در سامانه و نمایش مدت انتظار هر درخواست در پنلها و رصد دائمی تاخیرات
ارسال مرسولات	مشکلات CD	• تکمیل و اصلاح اندکس محصولات سازمان به ویژه عکسهای هوایی آنالوگ
	مشکلات پست	• راه اندازی سامانه پیامکی
	دیر آماده شدن محصول	• راه اندازی بخش گزارشها وامکان گزارش گیری از سامانه
ارسال مرسولات	دیرارسال کردن محصول از جانب پست	• ارتقاء سامانه فروش به روند شناسایی هوشمند و ثبت سفارش برخط در آینده نزدیک
	پست محصول را برگشت داده است	
	ارسال اشتباهی محصول به آدرس دیگر	
ارسال مرسولات	مشکل در دانلود	• خرید cd های با کیفیت و نظارت بر روند چاپ برچسب سازمان
	سایر	• واگذاری کل فرآیند بسته بندی و پست به یک دفتر پیشخوان با عقد قرارداد با شرکت فناوران
		• ایجاد تغییرات لازم در سامانه و تعریف دسترسی به دفتر پیشخوان مسئول پست
ارسال مرسولات		• بارگذاری کد رهگیری پست به صورت برخط در سامانه و پیامک به متقاضی
		• نمایش وضعیت درخواست در پنل کاربری متقاضی
		• ایجاد تعییر وضعیت و ویرایش در درخواستهای ثبت شده به شکل برخط (تلفن به سازمان)
ارسال مرسولات		• ایجاد امکان ارسال مجدد مرسولات پستی برگشت خورده به سازمان
		• رصد دائمی فایل های بارگذاری شده و آپلود مجدد درخواستهای آپلود نشده
		• ایجاد امکان آپلود و دانلود محصولات رقومی

در خاتمه متذکر می شود اقدامات اصلاحی و بهبود مستمر در سامانه فروش محصولات سازمان نقشه برداری کشور همواره مد نظر مدیران و تمامی کارشناسان سازمان نقشه برداری به ویژه مدیریت خدمات فنی به عنوان متولی اصلی ارائه دهنده خدمات محصولات مکان محور سازمان نقشه برداری می باشد.

در سال ۱۴۰۲ نیز در امتداد اقدامات صورت گرفته، دو اقدام اساسی سامانه شناسایی محصولات سازمان نقشه برداری و ارتقاء سامانه به شناسایی هوشمند و ثبت برخط درخواست متقاضیان اقدام نموده است که ان شاء الله باعث افزایش رضایتمندی متقاضیان شده و خواهد شد.