

گزارش تیکتهای ثبت شده در خصوص سامانه فروش محصولات سازمان نقشه برداری کشور



بهمن ۱۴۰۲

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

الف) مقدمه

هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیتهای خود نیاز مبرم به ارزیابی دارد. در همین راستا براساس توافق سازمان نقشه برداری و شرکت فناوران پیشخوان ایرانیان، مقرر شد که شرکت نسبت به ثبت تماس های صورت گرفته کاربران سامانه فروش محصولات سازمان نقشه برداری کشور به شماره پشتیبانی (۰۲۱-۸۷۶۸۲۲۳۳) سامانه مربوطه، اقدام نماید. تیکتهای ثبت شده براساس آموزشی که گروه پشتیبانی دیده اند، پاسخ داده می شود. در صورت نیاز به بررسی بیشتر تیکتهای ثبت شده به کارشناسان سازمان ارجاع داده می شود و همکاران اداره فروش محصولات در اسرع وقت نسبت به برقراری تماس با متقاضی و رفع اشکال به وجود آمده تا حصول نتیجه نهایی اقدام می کنند. گزارشهای مربوط به تیکتهای ثبت شده در بازه هایی براساس درخواست مدیریت خدمات فنی تحویل گرفته شده و مورد بررسی قرار گرفته و اقداماتی در خصوص رفع اشکالات و یا بهبود فرآیندها صورت گرفته است.

ب) نتایج آماری تیکتهای ثبت شده

جهت پالایش کلیه تیکتهای ثبت شده در سامانه مربوطه، گزارش کلی از ابتدای ثبت تیکتهای مربوط به سازمان نقشه برداری از سال ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۱	جمع ۱۴۰۱	سال ۱۴۰۲	جمع ۱۴۰۲	جمع کلاس اصلی
عضویت و ثبت درخواست	دریافت راهنمایی درخصوص مراحل ثبت سفارش	144	173	59	64	858
	مشکل اکانت	6		0		
	مشکلات پرداخت	23		5		
	دریافت تعرفه اضافی	0		0		
شناسایی و آماده سازی	ارسال اشتباه محتوای محصول/اشکال شناسایی	219	239	115	115	1385
	ارسال نشدن پیامک کارشناسی(تاخیر در شناسایی)	20		0		
ارسال مرسولات	مشکلات CD	43	103	3	43	901
	مشکلات پست	18		6		
	دیر آماده شدن محصول	30		12		
	دیر ارسال کردن محصول از جانب پست	0		0		
	پست محصول را برگشت داده است	0		0		
	ارسال اشتباهی محصول به آدرس دیگر	3		0		
	مشکل در دانلود	9		22		
	سایر	0		0		
جمع کل تیکتها		515		222		3144



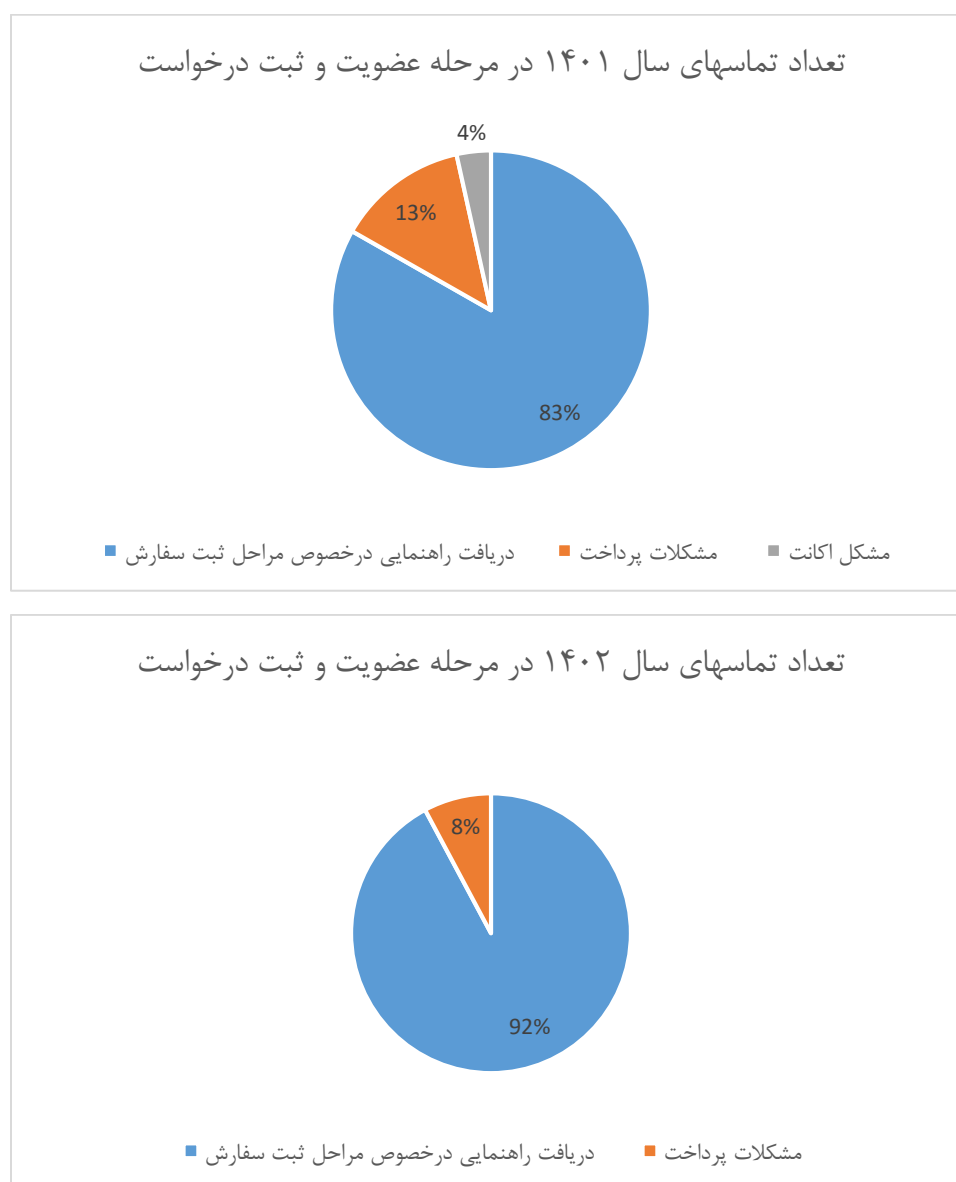
بسمه تعالی

سازمان نقشه برداری کشور با توجه به مأموریت خود در حوزه داده های مکانی کشور و در راستای افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع و اجرای مفاد "ماده ۹" تصویب نامه شماره ۱۱۲۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری» اهتمام ورزیده است. در این راستا در نظر است تا با بهره گیری از ظرفیت مشارکت های مردمی، بر خدمت رسانی هرچه موثرتر به هموطنان عزیز اقدام شود، لذا به استناد مصوبه "کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری سازمان نقشه برداری کشور" هموطنان عزیز می توانند از طریق بخش نظرسنجی و 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 ایده های اجرایی خود به دستگاه اقدام نمایند. شایان ذکر است که روال پیگیری شکایات برای هر خدمت بر حسب موضوع بررسی و به متولیان ارائه خدمت ارجاع داده می شود، سپس شکایتی که توسط متولی پاسخ داده شده بررسی و جهت دسترسی شاکی در سامانه درج می شود و شاکی می تواند با کد پیگیری دریافت شده شکایت خود را پیگیری نماید. رسیدگی و پاسخگویی به شکایات حداکثر پس از ۱۰ روز کاری انجام می گردد. همچنین شهروندان می توانند از طریق شماره تلفن های ۷-۶۶۰۷۱۰۰۱ یا پیش شماره ۰۲۱، از ساعت ۸ الی ۱۴ (داخلی ۲۲۱۳- واحد رسیدگی به شکایات) هرگونه نظر، انتقاد و یا پیشنهاد خود را اعلام نمایند. ارتباط با مدیران دستگاه با شماره تماس های مندرج در صفحه ساختار سازمانی در تارنمای مذکور میسر می باشد. امید است همراهی و مشارکت هموطنان عزیز، زمینه بهبود هرچه بیشتر فرآیند خدمت رسانی و رعایت حقوق شهروندی را فراهم آورده و سازمان نقشه برداری کشور را در راستای نیل به اهداف عالی خود بیش از پیش یاری دهد.

غلامعلی جعفرزاده ایمن آبادی
رئیس سازمان نقشه برداری کشور

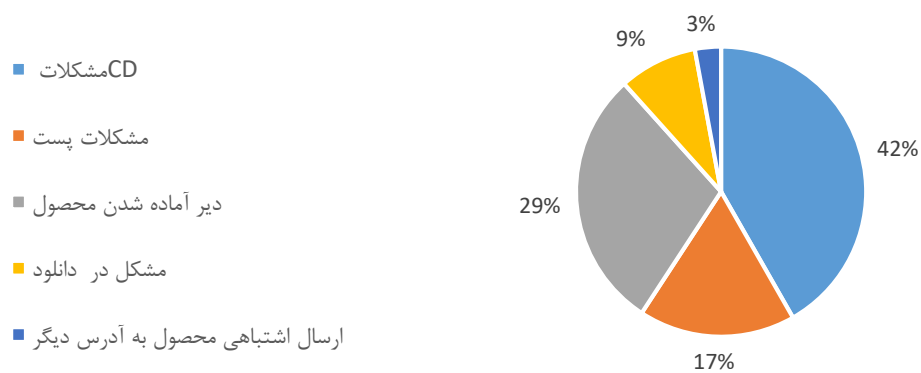
(مصوب کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۸)

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.

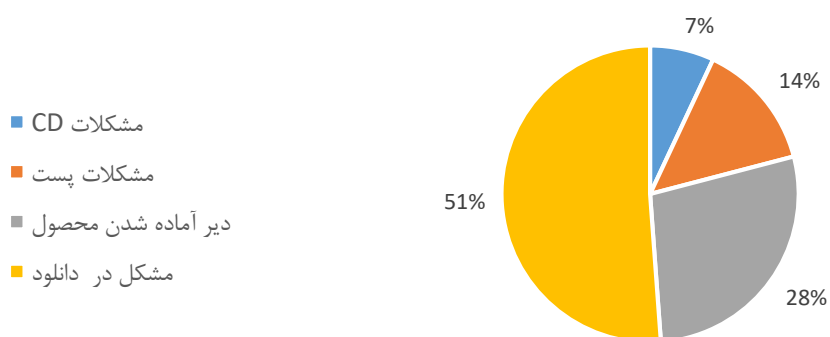


نمودار دایره ای تیکت ها در مرحله ارسال مرسولات در سال های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به شرح زیر است.

تعداد تماسهای سال ۱۴۰۱ در مرحله ارسال مرسولات

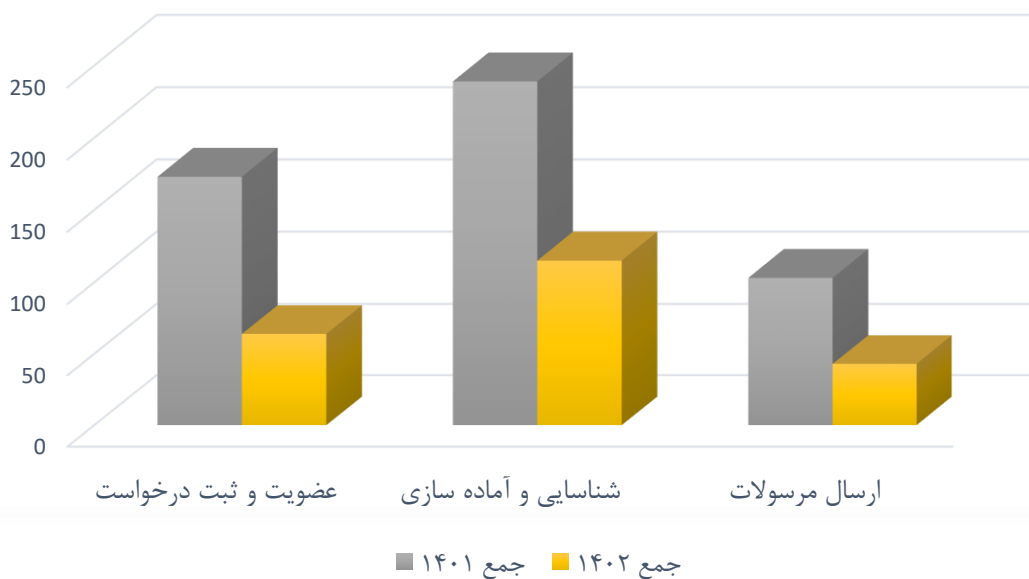


تعداد تماسهای سال ۱۴۰۲ در مرحله ارسال مرسولات



نمودار مقایسه تعداد تیکتهای ثبت شده سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ تا پایان دی ماه نیز به شکل زیر است:

نمودار مقایسه تیکتهای ثبت شده در سالهای مختلف



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

میزان ثبت مشکلات و تیکتها در سالهای ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ روند کاهشی زیادی نسبت به سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ داشته است. این امر دلایل گوناگونی دارد که 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 داندلود	• خرید cd های با کیفیت و نظارت بر روند چاپ برجسب سازمان
	مشکل در داندلود	• واگذاری کل فرآیند بسته بندی و پست به یک دفتر پیشخوان با عقد قرارداد با شرکت فناوران
	سایر	• ایجاد تغییرات لازم در سامانه و تعریف دسترسی به دفتر پیشخوان مسئول پست
ارسال مرسولات	مشکل در داندلود	• بارگذاری کد رهگیری پست به صورت برخط در سامانه و پیامک به متقاضی
	مشکل در داندلود	• نمایش وضعیت درخواست در پنل کاربری متقاضی
	مشکل در داندلود	• ایجاد تغییر وضعیت و ویرایش در درخواستهای ثبت شده به شکل برخط (تلفن به سازمان)
ارسال مرسولات	مشکل در داندلود	• ایجاد امکان ارسال مجدد مرسولات پستی برگشت خورده به سازمان
	مشکل در داندلود	• رصد دائمی فایل های بارگذاری شده و آپلود مجدد درخواستهای آپلود نشده
	مشکل در داندلود	• ایجاد امکان آپلود و داندلود محصولات رقومی