

بسمه تعالی

گزارش نظر سنجی از

"سامانه فروش غیر حضوری محصولات سازمان

نقشه برداری کشور"



سازمان نقشه برداری کشور

آبان ۱۴۰۳

|                              |    |
|------------------------------|----|
| ۱- مقدمه                     | ۳  |
| ۲- چارچوب نظر سنجی اجرا شده  | ۳  |
| ۳- بیانیه راهبرد مشارکت      | ۵  |
| ۴- سوالات نظر سنجی           | ۶  |
| ۵- ارزیابی پاسخ های داده شده | ۷  |
| ۶- نتیجه گیری و پیشنهادات    | ۱۳ |

## ۱- مقدمه

حفظ و تعالی فرآیند ارائه خدمات سازمان نقشه‌برداری کشور در سامانه فروش محصولات خود به نشانی، مسلماً بر پایه رضایت و رصد مشکلات مردم و رفع آن‌ها استوار است. در این خصوص اخذ مستمر نظرات متقاضیان محصولات سازمان نقشه‌برداری و آنالیز آن‌ها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. نتایج حاصل از نظرسنجی حاضر در برنامه‌ها و ارتقاء سامانه فروش محصولات سازمان نقشه‌برداری کشور نقشی کلیدی خواهد داشت.

ارزش و قوام هر نظرسنجی بطور طبیعی به میزان مشارکت افراد جامعه هدف در آن نظرسنجی است. میزان مشارکت کنندگان در این نظرسنجی نسبت به کل افرادی که از سامانه فروش محصولات سازمان نقشه‌برداری خرید انجام داده‌اند، خیلی اندک و کم است. البته عدم استقبال افراد از نظرسنجی‌ها به موضوعات متنوعی ارتباط دارد که در جای خود باید مورد بررسی و مذاقه قرار بگیرد.

در این نظرسنجی نسبت به نظر سنجی‌های قبلی روند طراحی سوالات به شکلی است که متولیان سامانه فروش محصولات سازمان نقشه‌برداری، در خصوص برآورد کیفیت ارائه فرآیندهای اصلی سامانه و رضایت مشتری به سهولت قابل احصاء می‌باشد.

## ۲- چارچوب نظر سنجی اجرا شده

| چارچوب نظر سنجی    |                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| موضوع              | گزارش نظرسنجی از<br>"سامانه فروش غیرحضوری محصولات سازمان نقشه‌برداری کشور" |
| بازه اجرا          | از ۱۵ مهر تا ۳۰ مهر سال ۱۴۰۳                                               |
| بستر اجرا          | سامانه مشارکت الکترونیک دولت                                               |
| جامعه مخاطب        | متقاضیان محصولات سازمان نقشه‌برداری                                        |
| تعداد سوالات       | ۷ سوال                                                                     |
| تعداد شرکت کنندگان | ۴۴ نفر                                                                     |





## 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](http://ncc.gov.ir) و پست الکترونیکی به آدرس [info@ncc.gov.ir](mailto: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 عالی خود بیش از پیش یاری دهد.

علی جاویدانه  
رئیس سازمان نقشه‌برداری کشور

## ۴- سوالات نظرسنجی

سوال ۱: نحوه ثبت درخواست شما در سامانه به چه روشی بوده است؟

- مراجعه به دفاتر پیشخوان
- توسط خودم
- توسط کارشناس رسمی دادگستری/قوه قضائیه

سوال ۲: در صورت ثبت درخواست توسط دفاتر پیشخوان هزینه‌های پرداخت شده به چه میزان بوده است؟ (سوال اختیاری)

- بیش از ارقام اعلام شده در پیامک دریافتی
- برابر پیامک دریافتی از سامانه
- پیامکی دریافت نکردم

سوال ۳: نحوه ثبت درخواست در سامانه فروش غیرحضوری محصولات را چگونه ارزیابی می کنید؟

- ساده و آسان
- کمی دشوار و پیچیده
- دشوار و پیچیده

سوال ۴: نحوه ارسال محصول درخواستی و زمان آماده سازی آن را چگونه ارزیابی می کنید؟

- خوب و مناسب
- کمی با تاخیر
- با تاخیر و طولانی

سوال ۵: آیا محصول دریافتی، نیاز شما را تامین کرده است؟ (سوال اختیاری)

- بله
- تا حدودی
- خیر

سوال ۶: میزان تحصیلات:

- بالاتر از کارشناسی
- کاردانی / کارشناسی
- دیپلم و کمتر از دیپلم

سوال ۷: میزان آشنایی شما با رشته نقشه برداری:

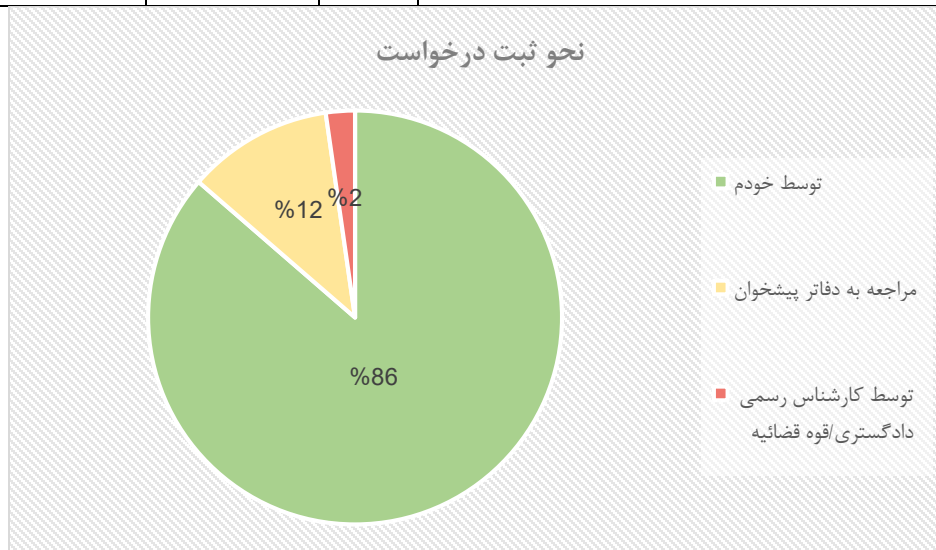
- نقشه بردار هستم
- آشنایی کمی دارم
- هیچ گونه آشنایی ندارم

## ۵- ارزیابی پاسخ های داده شده

سوال ۱: نحوه ثبت درخواست شما در سامانه به چه روشی بوده است؟

جدول-۱

| درصد   | کل | تعداد | جوابها                                |
|--------|----|-------|---------------------------------------|
| ۸۶/۳۶٪ | ۴۴ | ۳۸    | توسط خودم                             |
| ۱۱/۳۶٪ | ۴۴ | ۵     | مراجعه به دفاتر پیشخوان               |
| ۲/۲۷٪  | ۴۴ | ۱     | توسط کارشناس رسمی دادگستری/قوه قضائیه |



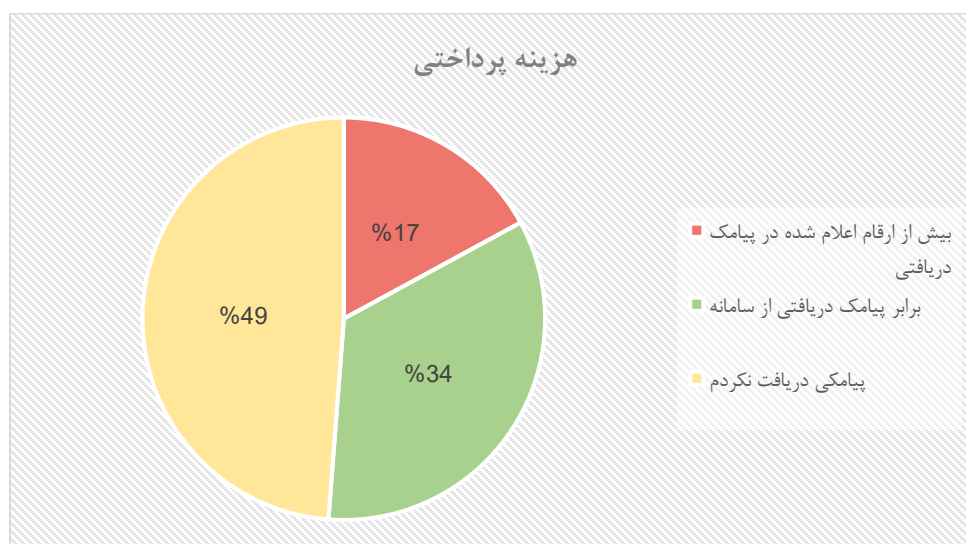
نمودار-۱

سوال ۲: در صورت ثبت درخواست توسط دفاتر پیشخوان هزینه‌های پرداخت شده به چه میزان بوده است؟ (سوال اختیاری)

جدول-۲

| جواب‌ها                                 | تعداد | کل | درصد   |
|-----------------------------------------|-------|----|--------|
| بیش از ارقام اعلام شده در پیامک دریافتی | ۷     | ۴۱ | ۱۷/۰۷٪ |
| برابر پیامک دریافتی از سامانه           | ۱۴    | ۴۱ | ۳۴/۱۵٪ |
| پیامکی دریافت نکردم                     | ۲۰    | ۴۱ | ۴۸/۷۸٪ |

نکته: تعداد پاسخ دهندگان به این پرسش با تعداد اعلام شده در پاسخ اول همخوانی ندارد.

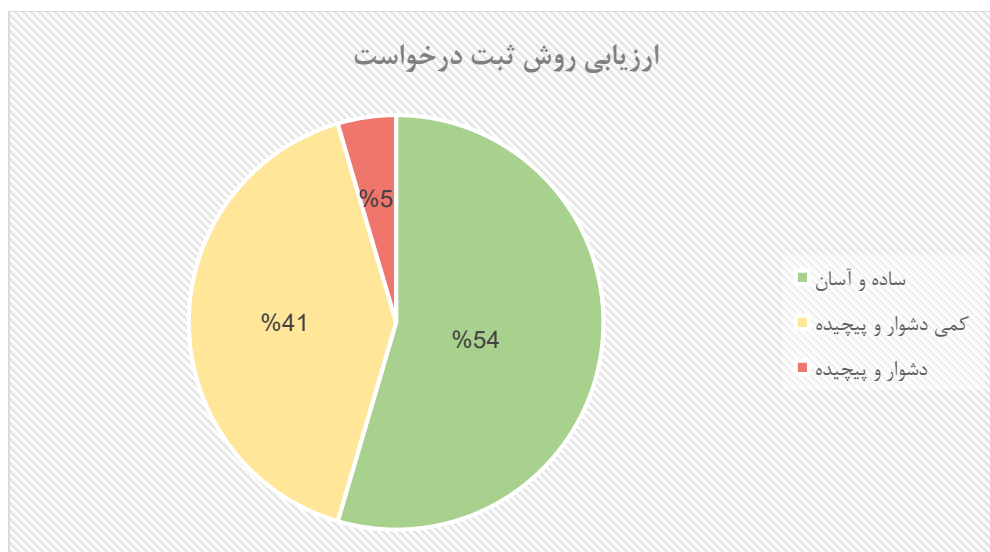


نمودار-۲

سوال ۳: نحوه ثبت درخواست در سامانه فروش غیر حضوری محصولات را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

جدول-۳

| جواب‌ها            | تعداد | کل | درصد   |
|--------------------|-------|----|--------|
| ساده و آسان        | ۲۴    | ۴۴ | ۵۴/۵۵٪ |
| کمی دشوار و پیچیده | ۱۸    | ۴۴ | ۴۰/۹۱٪ |
| دشوار و پیچیده     | ۲     | ۴۴ | ۴/۵۵٪  |

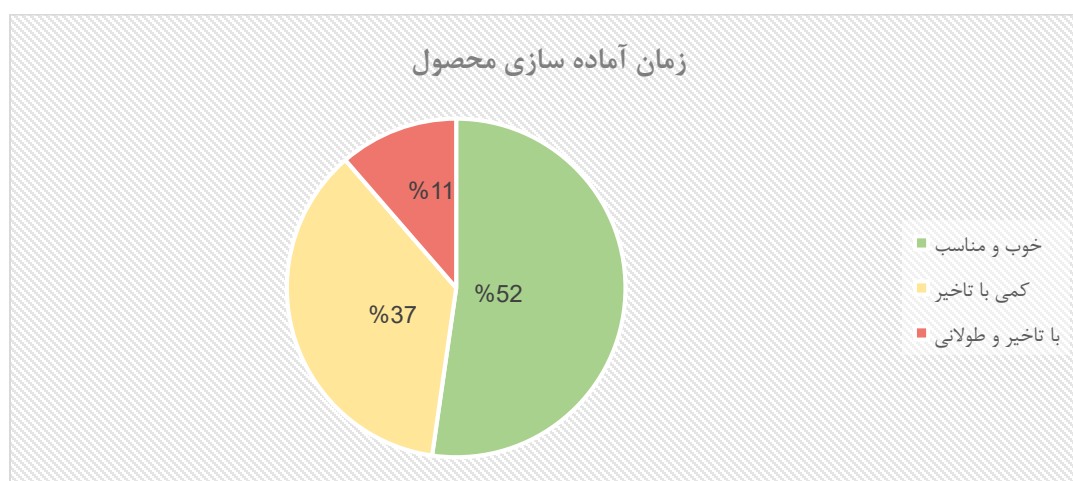


نمودار-۳

سوال ۴: نحوه ارسال محصول درخواستی و زمان آماده سازی آن را چگونه ارزیابی می کنید؟

جدول-۴

| جوابها            | تعداد | کل | درصد   |
|-------------------|-------|----|--------|
| خوب و مناسب       | ۲۳    | ۴۴ | ۵۲/۲۷٪ |
| کمی با تاخیر      | ۱۶    | ۴۴ | ۳۶/۳۶٪ |
| با تاخیر و طولانی | ۵     | ۴۴ | ۱۱/۳۶٪ |

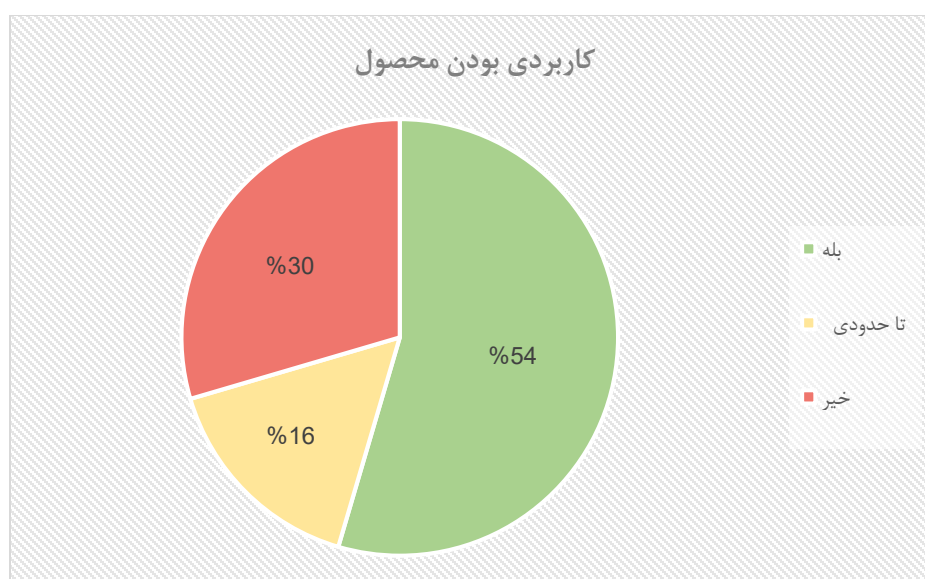


نمودار-۴

سوال ۵: آیا محصول دریافتی، نیاز شما را تامین کرده است؟ (سوال اختیاری)

جدول-۵

| جواب‌ها  | تعداد | کل | درصد   |
|----------|-------|----|--------|
| بله      | ۲۴    | ۴۴ | ۵۴/۵۵٪ |
| تا حدودی | ۷     | ۴۴ | ۱۵/۹۱٪ |
| خیر      | ۱۳    | ۴۴ | ۲۹/۵۵٪ |

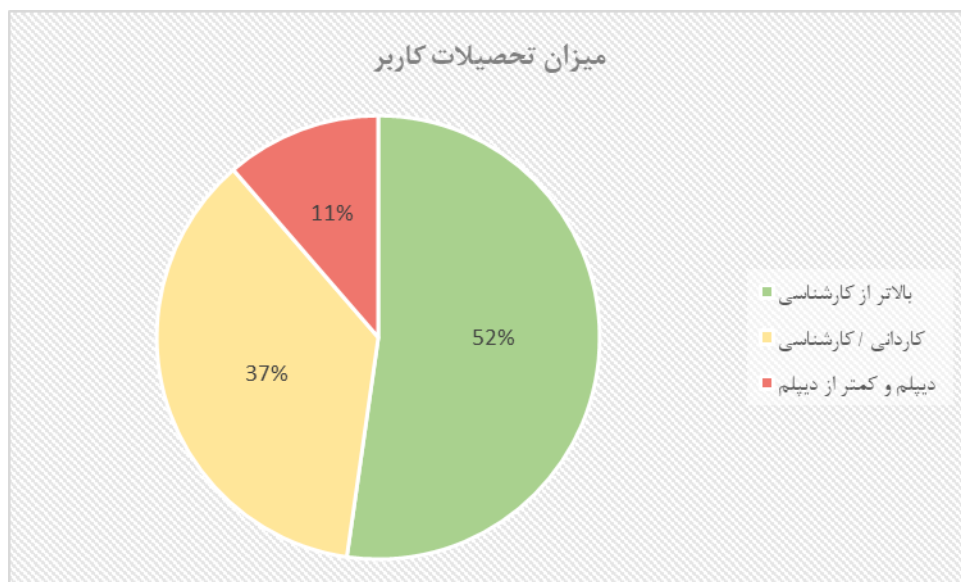


نمودار-۵

سوال ۶: میزان تحصیلات

جدول-۶

| جواب‌ها               | تعداد | کل | درصد   |
|-----------------------|-------|----|--------|
| بالتر از کارشناسی     | ۲۳    | ۴۴ | ۵۲/۲۷٪ |
| کاردانی / کارشناسی    | ۱۶    | ۴۴ | ۳۶/۳۶٪ |
| دیپلم و کمتر از دیپلم | ۵     | ۴۴ | ۱۱/۳۶٪ |

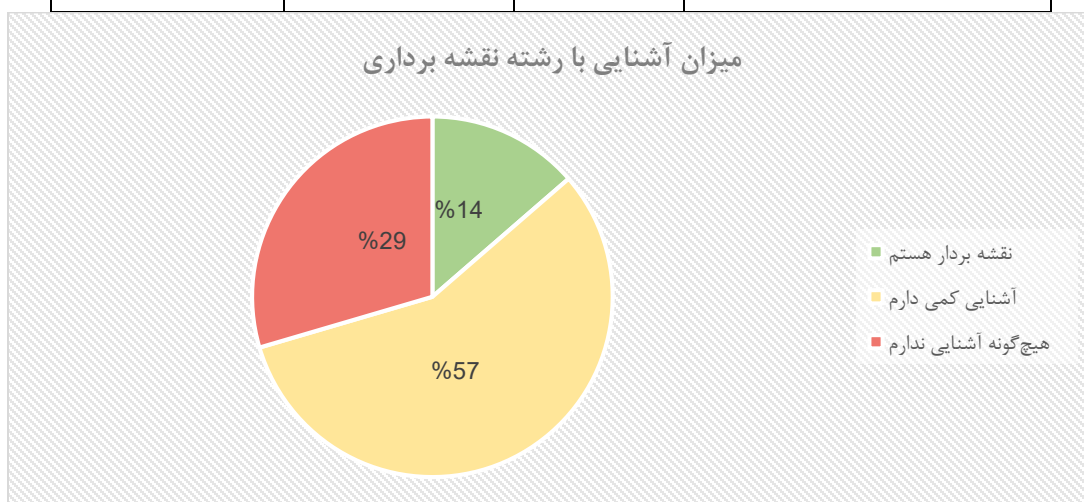


نمودار-۶

سوال ۷: میزان آشنایی شما با رشته نقشه برداری

جدول-۷

| جوابها                | تعداد | کل | درصد   |
|-----------------------|-------|----|--------|
| نقشه بردار هستم       | ۶     | ۴۴ | ۱۳/۶۴٪ |
| آشنایی کمی دارم       | ۲۵    | ۴۴ | ۵۶/۸۲٪ |
| هیچ گونه آشنایی ندارم | ۱۳    | ۴۴ | ۲۹/۵۵٪ |

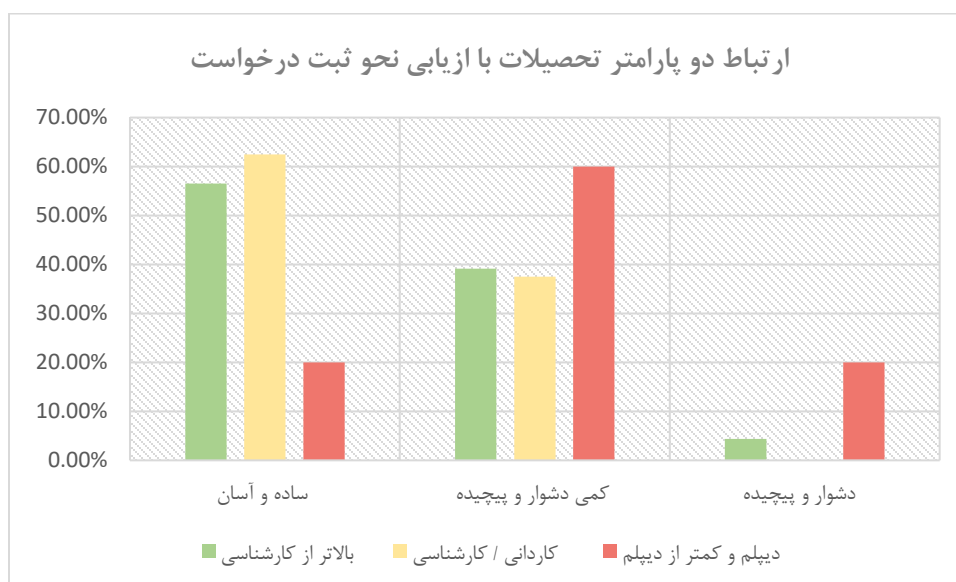


نمودار-۷

ارتباط دو پارامتر میزان تحصیلات با ارزیابی نحو ثبت سفارش:

جدول-۸

| تحصیلات/ ارزیابی ثبت سفارش | ساده و آسان | کمی دشوار و پیچیده | دشوار و پیچیده |
|----------------------------|-------------|--------------------|----------------|
| بالتر از کارشناسی          | ۵۶/۵۲٪      | ۳۹/۱۳٪             | ۴/۳۵٪          |
| کاردانی / کارشناسی         | ۶۲/۵۰٪      | ۳۷/۵۰٪             | ۰/۰۰٪          |
| دیپلم و کمتر از دیپلم      | ۲۰/۰۰٪      | ۶۰/۰۰٪             | ۲۰/۰۰٪         |



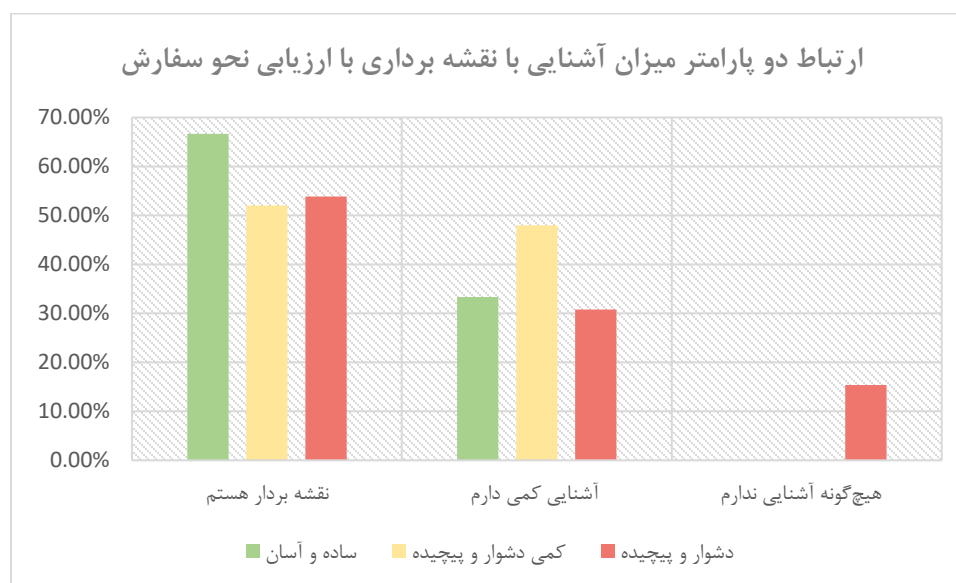
نمودار-۸

ارتباط دو پارامتر میزان آشنایی با رشته نقشه برداری با ارزیابی نحو ثبت سفارش:

جدول-۹

| تحصیلات/آشنایی با نقشه برداری | ساده و آسان | کمی دشوار و پیچیده | دشوار و پیچیده |
|-------------------------------|-------------|--------------------|----------------|
| نقشه بردار هستم               | ۶۶/۶۷٪      | ۳۳/۳۳٪             | ۰/۰۰٪          |
| آشنایی کمی دارم               | ۵۲/۰۰٪      | ۴۸/۰۰٪             | ۰/۰۰٪          |

|                       |        |        |        |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| هیچ گونه آشنایی ندارم | ۵۳/۸۵٪ | ۳۰/۷۷٪ | ۱۵/۳۸٪ |
|-----------------------|--------|--------|--------|



نمودار ۹

## ۶- نتیجه گیری و پیشنهادات

به طور کلی فرآیند نظر سنجی باید در طی زمان و در دراز مدت صورت بگیرد تا جامعه آماری مشارکت کنندگان در نظر سنجی نسبت به تمام متقاضیان محصولات سازمان نقشه برداری کشور افزایش یابد.

به دلیل پیچیدگی های ذاتی محصولات سازمان نقشه برداری کشور، باید اقدامات لازم در خصوص ارائه توضیحات لازم به متقاضیان محصولات سازمان نقشه برداری به شکل مناسب تر به ویژه برای کاربران عام صورت بگیرد.

با توجه به فرآیند بازبینی محصولات سازمان نقشه برداری کشور و حذف نقاط ممنوعه و زمانبر بودن این فرآیند باید اقدام لازم در خصوص کوتاهتر شدن آن اندیشیده شود.

امکان ارسال الکترونیکی محصولات رقومی و همچنین رصد دقیق و دائمی فرآیندهای پست مرسولات فیزیکی، در سبب کوتاه شدن فرآیند آماده سازی و ارسال شده و رشد میران رضایتمندی متقاضیان شده است.