سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان نقشه برداری کشور

گزارش تحلیل نظرسنجی خدمت «ارائه عکس هوایی آنالوگ»
سازمان نقشه‌برداری کشور

تهیه کننده: گروه بازرسی و رسیدگی به شکایات

حوزه ریاست، روابط عمومی و اموربین الملل

خرداد ماه ۱۴۰۵

بسمه تعالی

فهرست مطالب

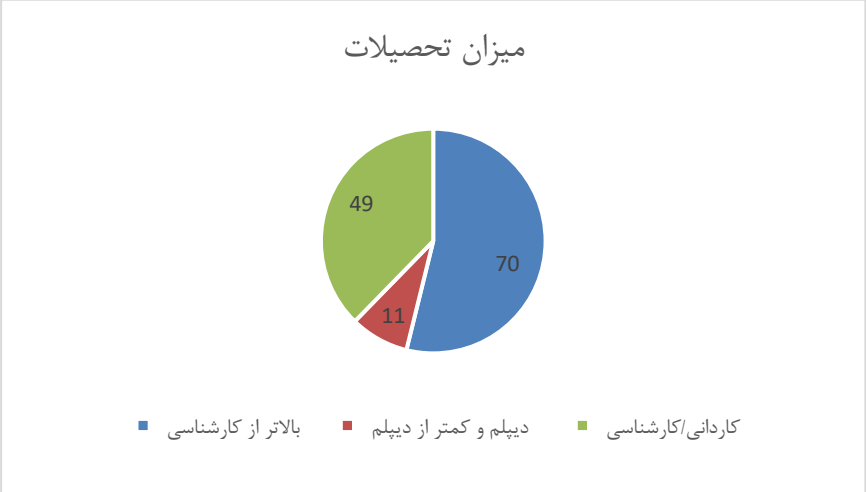
مقدمه ۳
۱-تحلیل نظرسنجی ۳
۱-۲-سوالات نظرسنجی: ۴
۲-۲-یافته‌های کلیدی: ۴
۲-نتیجه‌گیری ۶

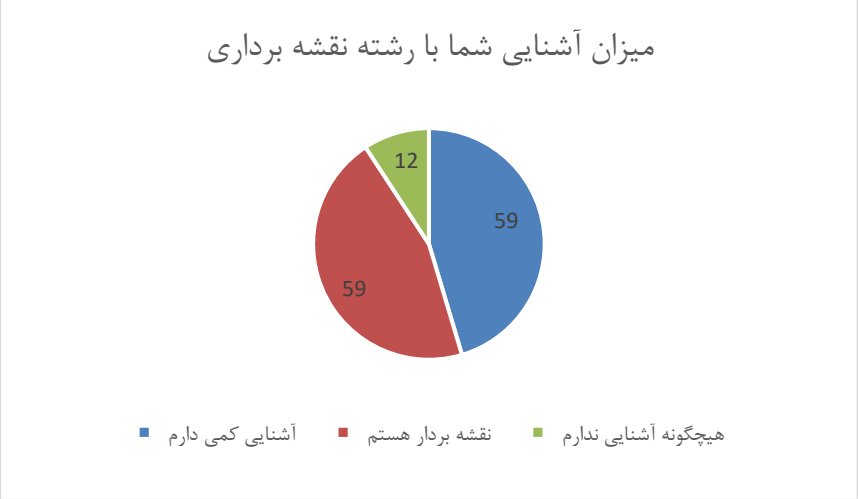
مقدمه

نظرسنجی الکترونیکی به‌عنوان یکی از ابزارهای حیاتی حکمرانی هوشمند، نقشی کلیدی در بازخوردگیری از ذینفعان و شناخت گلوگاه‌های عملیاتی ایفا می‌کند. اجرای این نظرسنجی با هدف سنجش اثربخشی فرایند «ارائه خدمت» انجام شده است تا با شناسایی شکاف میان انتظارات مشتری و خروجی‌های دستگاه، امکان بازنگری در فرایندهای کاری، حذف فعالیت‌های زائد و در نهایت ارتقای کیفیت ارائه خدمات فراهم گردد.

۱-تحلیل نظرسنجی

این نظرسنجی با هدف ارزیابی خدمت «**ارائه خدمت عکس هوایی آنالوگ به متقاضیان سلملنه فروش محصولات**» و سنجش میزان رضایت‌مندی آن‌ها، در بازه زمانی در بازه زمانی ۲۶ اردیبهشت الی ۵ خرداد ۱۴۰۵ اجرا گردیده است. پرسشنامه این نظرسنجی شامل ۷ سوال بوده و بر اساس اطلاعات استخراج شده از نتایج نتایج نظرسنجی مذکور، تعداد ۱۳۰ نفر در این نظرسنجی شرکت کرده‌اند. که جامعه آماری شرکت کنندگان در این نظر سنجی از نظر سطح تحصیلات و میزان آشنایی با رشته نقشه‌برداری به شرح زیر است:



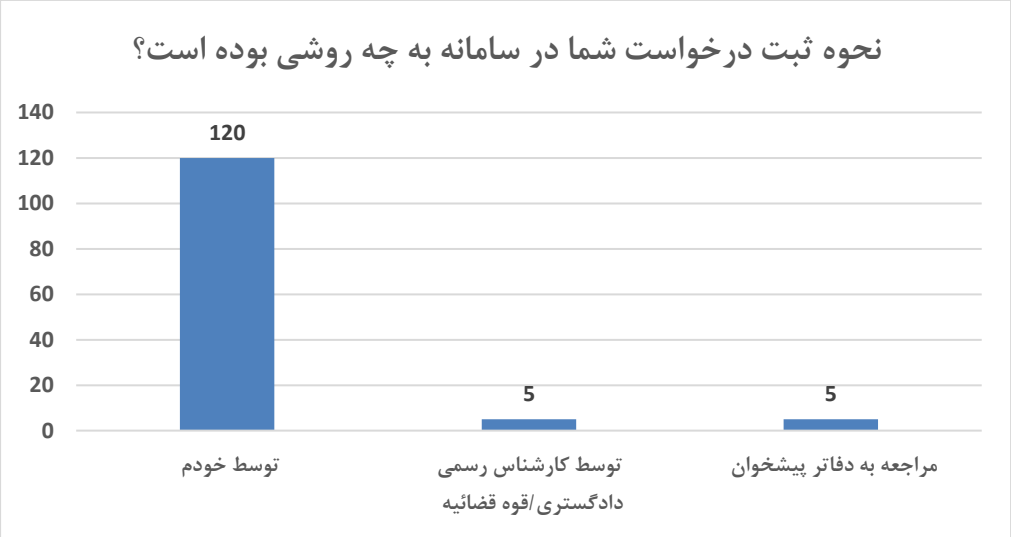


۱-۲-سوالات نظرسنجی:

۱. نحوه ثبت درخواست شما در سامانه به چه روشی بوده است؟ (با گزینه‌های: توسط خودم، توسط کارشناس رسمی دادگستری/قوه قضائیه، مراجعه به دفاتر پیشخوان)
۲. در صورت ثبت درخواست توسط دفاتر پیشخوان هزینه های پرداخت شده به چه میزان بوده است؟ (با گزینه‌های: برابر پیامک دریافتی از سامانه، بیش از ارقام اعلام شده در پیامک دریافتی، پیامکی دریافت نکردم)
۳. نحوه ثبت درخواست در سامانه فروش غیر حضوری محصولات را چگونه ارزیابی می کنید؟ (با گزینه‌های: دشوار و پیچیده، کمی دشوار و پیچیده، ساده و آسان)
۴. نحوه ارسال محصول درخواستی و زمان آماده سازی آن را چگونه ارزیابی می کنید؟ (با گزینه‌های: با تأخیر و طولانی، خوب و مناسب، کمی با تأخیر)
۵. آیا محصول دریافتی، نیاز شما را تامین کرده است؟ (با گزینه‌های: بله، تا حدودی، خیر)
۶. میزان تحصیلات؟ (با گزینه‌های: دیپلم و کمتر از دیپلم، بالاتر از کارشناسی، کاردانی/کارشناسی)
۷. میزان آشنایی با رشته نقشه برداری؟ (با گزینه‌های: هیچ‌گونه آشنایی ندارم، آشنایی کمی دارم، نقشه‌بردار هستم)

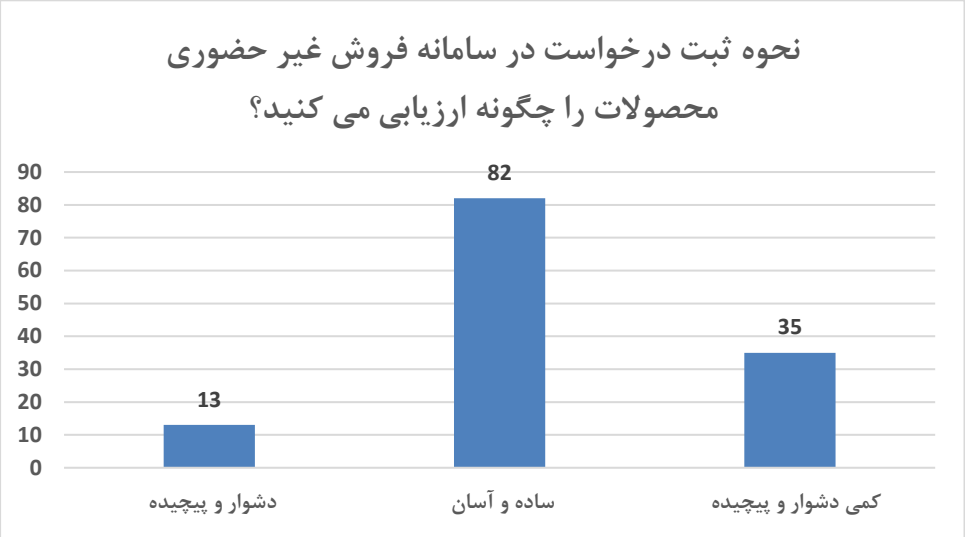
۲-۲-یافته‌های کلیدی:

۱-نحوه ثبت درخواست:



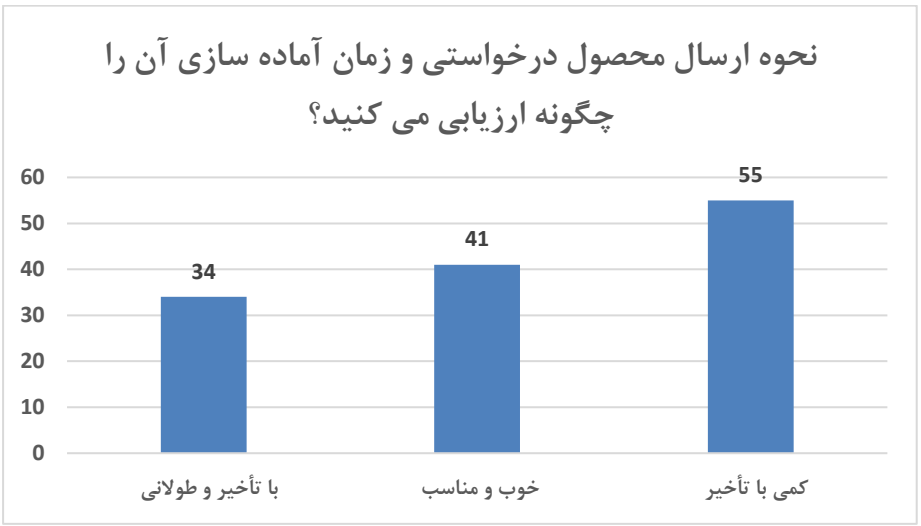
اکثریت قاطع کاربران (۱۲۰ نفر) تمایل به استفاده مستقیم از سامانه دارند که نشان‌دهنده اعتماد و تمایل کاربران به استفاده از روش‌های اکترونیکی برای ثبت درخواست است. تنها تعداد معدودی (۱۰ نفر) از خدمات کارشناس یا دفاتر پیشخوان استفاده کرده‌اند.

۲-سهولت ثبت درخواست در سامانه فروش:



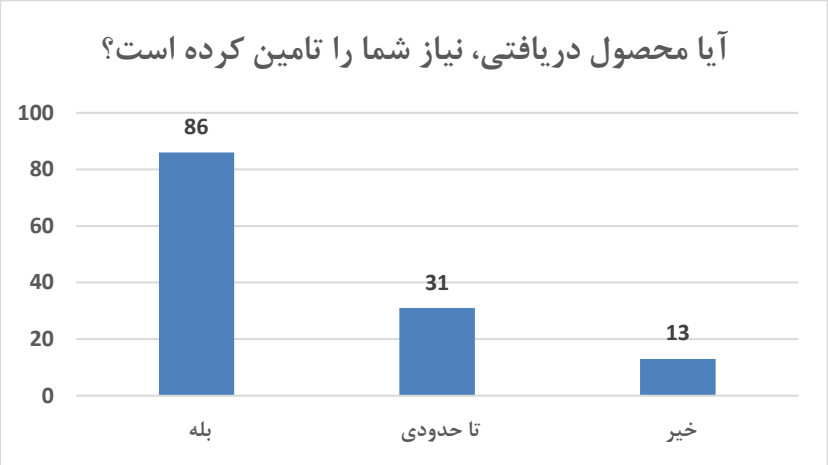
در حالی که ۸۲ نفر فرایند را "ساده و آسان" ارزیابی کرده‌اند، ۴۸ نفر دیگر همچنان با "دشواری یا پیچیدگی" مواجه‌اند؛ این امر لزوم ساده‌سازی کاربری فرایند جهت فراگیری خدمات برای کاربران غیرمتخصص را برجسته می‌کند.

۳-زمان‌بندی و ارسال:



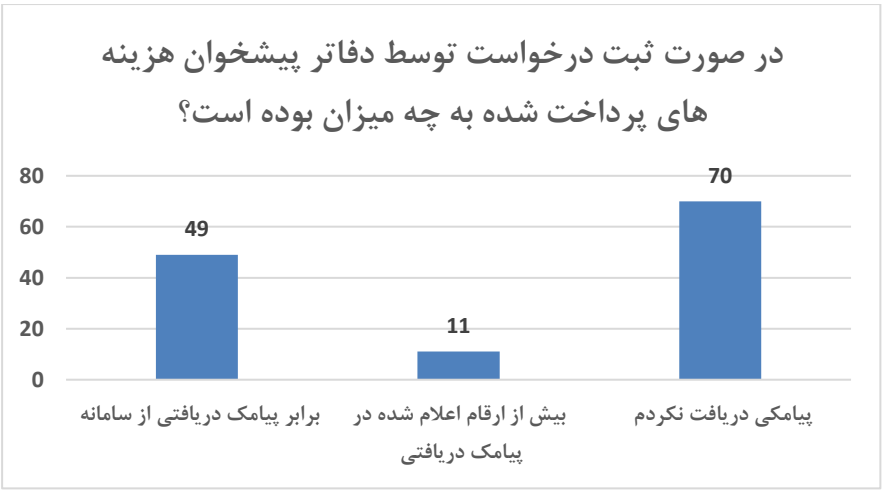
در ارزیابی فرایند ارسال، ۳۴ نفر آن را "با تأخیر و طولانی" و ۵۵ نفر "کمی با تأخیر" ارزیابی کرده‌اند. این نشان می‌دهد که حدود ۷۶٪ از پاسخ‌دهندگان، زمان ارسال را ایده‌آل ندانسته‌اند، هرچند ۴۱ نفر آن را "خوب و مناسب" ارزیابی کرده‌اند.

۴-کیفیت محصول:



بخش عمده‌ای از کاربران (۸۶ نفر) اعلام کرده‌اند که محصـول دریافتی نیاز آن‌ها را تأمین کرده اسـت. با این حال، ۳۱ نفر "تا حدودی" و ۱۳ نفر "خیر" پاسخ داده‌اند که نشان‌دهنده لزوم بررسی دقیق‌تر کیفیت محصول و انطباق آن با انتظارات است.

۵-شفافیت مالی:



بخش قابل توجهی از افراد (۷۰ نفر)، پیامکی مبنی بر هزینه دریافت نکرده‌اند، در حالی که ۴۹ نفر هزینه را برابر پیامک و ۱۱ نفر بیش از آن پرداخت کرده‌اند. این پراکندگی و عدم قطعیت در اطلاع‌رسانی مالی، یک نقطه ضعف محسوب می‌شود.

۲-نتیجه‌گیری

نظرسنجی خدمت «عکس هوایی آنالوگ» حاکی از وجود چالش‌های اصلی در شفافیت اطلاع‌رسانی مالی و مدیریت زمان ارسال است.

شفافیت مالی: حدود ۵۴٪ از کاربران استفاده‌کننده از دفاتر پیشخوان، پیامکی مبنی بر هزینه دریافت نکرده‌اند و حدود ۱۶٪ نیز هزینه را بیش از مبلغ اعلام شده پرداخت کرده‌اند. این موضوع، نیاز مبرم به اصلاح اطلاع‌رسانی مالی توسط دفاتر پیشخوان را آشکار می‌سازد. این دفاتر که زیرمجموعه سازمان تنظیم ارتباطات و مقررات رادیویی می‌باشند بایستی با افزایش ساز و کارهای نظارتی خود از تکرار این موضوع جلوگیری نمایند.

زمان ارسال: حدود ۷۶٪ از شرکت‌کنندگان، زمان آماده‌سازی و ارسال را با تأخیر (کمی یا زیاد) ارزیابی کرده‌اند، که که این مسئله از دو جنبه قابل بررسی می‌باشد؛

۱- طبق قوانین بالادستی سازمان نقشه‌برداری کشور موظف است محصولات و خدمات خود را پیش از عرضه به متقاضیان از لحاظ عدم وجود اطلاعات اماکن نظامی و حساس، به تأیید دستگاه‌های نظارتی برساند، لذا طولانی شدن زمان عرضه محصولات و خدمات در این مرحله از اختیار سازمان خارج است.

۲- سازمان نقشه‌برداری به صورت مستمر با ایجاد ساز و کارهایی از جمله استقرار سامانه هوشمند تشخیص مختصات نقاط، سعی در کاهش خطا و زمان انتظار دریافت محصولات داشته و این موضوع جزو اولویت‌های همیشگی سازمان است که کاربران نیز به نسبت سال‌های اخیر شاهد بهبود وضعیت می‌باشند.

تأمین نیاز: هرچند ۶۶٪ از کاربران کیفیت محصول و تامین نیازشان را کافی دانسته‌اند، اما حدود ۳۴٪ از کاربران اعلام کرده‌اند که محصول دریافتی "تا حدودی" یا "خیر" نیازشان را برآورده کرده است، که بر ضرورت بهبود کیفیت و دقت محصول در راستای تأمین نیازهای تخصصی تأکید دارد.

تمرکز بر اصلاحات در این محورهای کلیدی، ضمن ارتقای کارایی و رضایت‌مندی، به بهبود تجربه کاربری خدمت "عکس هوایی آنالوگ" کمک خواهد کرد.