سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان نقشه برداری کشور

گزارش تحلیل نظرسنجی خدمت «ارائه تصویر رقومی»
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

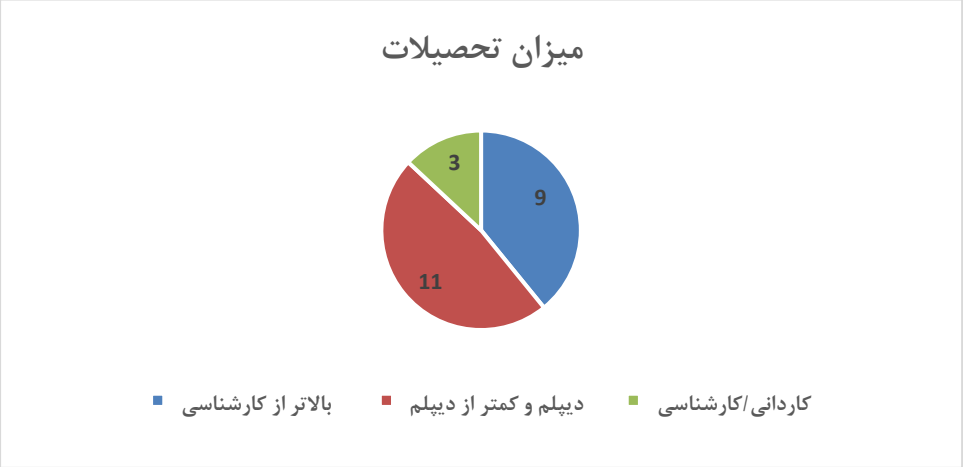
مقدمه ۳
۱-تحلیل نظرسنجی ۳
۱-۲-سوالات نظرسنجی: ۴
۲-۲-یافته‌های کلیدی: ۴
۲-نتیجه‌گیری ۷

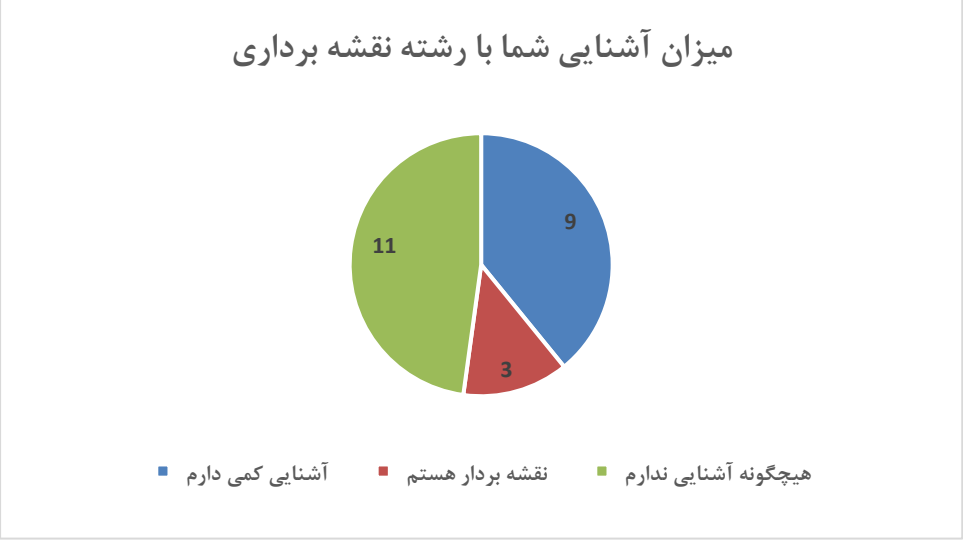
مقدمه

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 تصویر رقومی به متقاضیان سامانه فروش محصولات**» و سنجش میزان رضایت‌مندی آن‌ها، 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 نظرسنجی مذکور، تعداد ۲۷ 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:



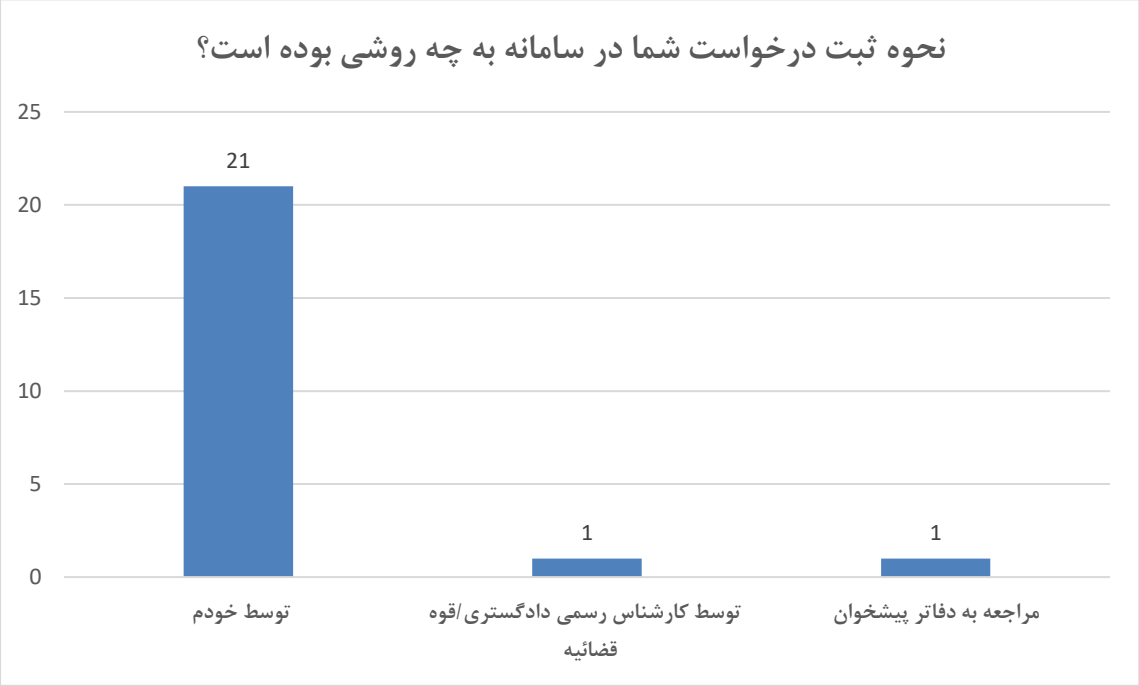


۱-۲-سوالات نظرسنجی:

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)

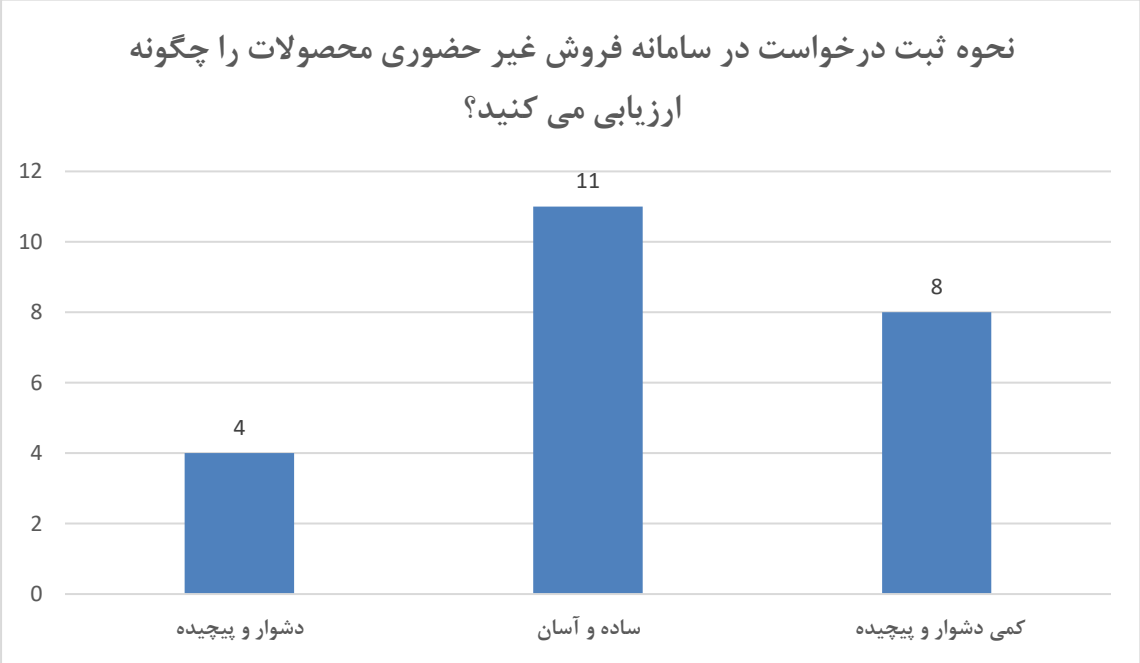
۲-۲-یافته‌های کلیدی:

۱-نحوه ثبت درخواست:



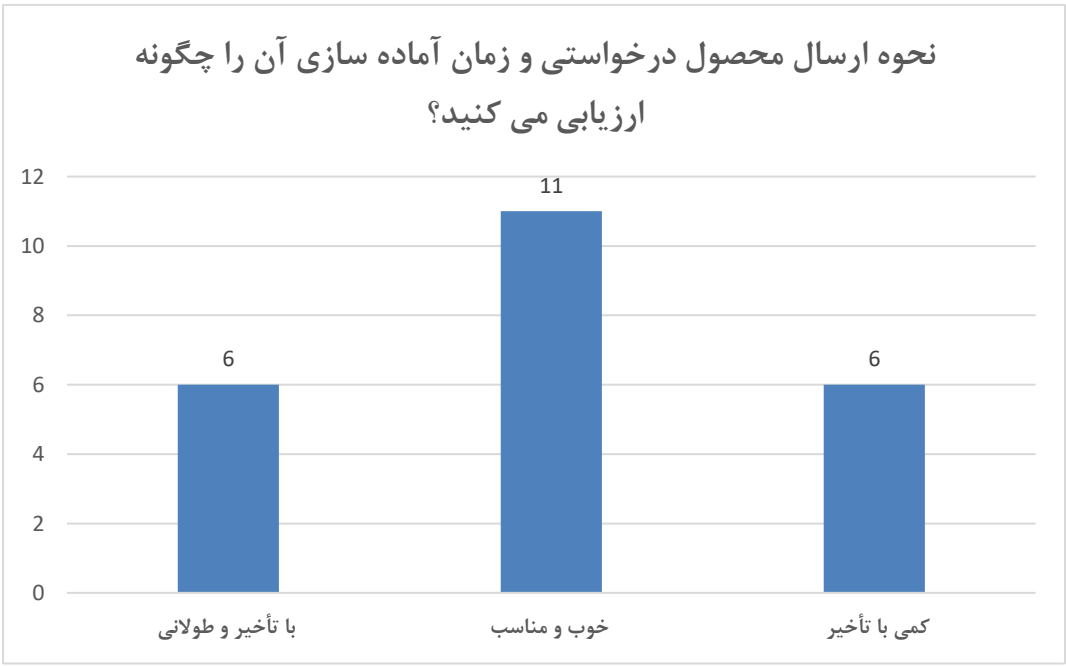
نتایج حاکی از تمایل اکثریت قاطع کاربران به استفاده مستقیم از سامانه است که نشان‌دهنده گرایش آنان به ثبت الکترونیکی تقاضاها و حذف فرآیندهای حضوری می‌باشد.

۲-سهولت ثبت درخواست در سامانه فروش:



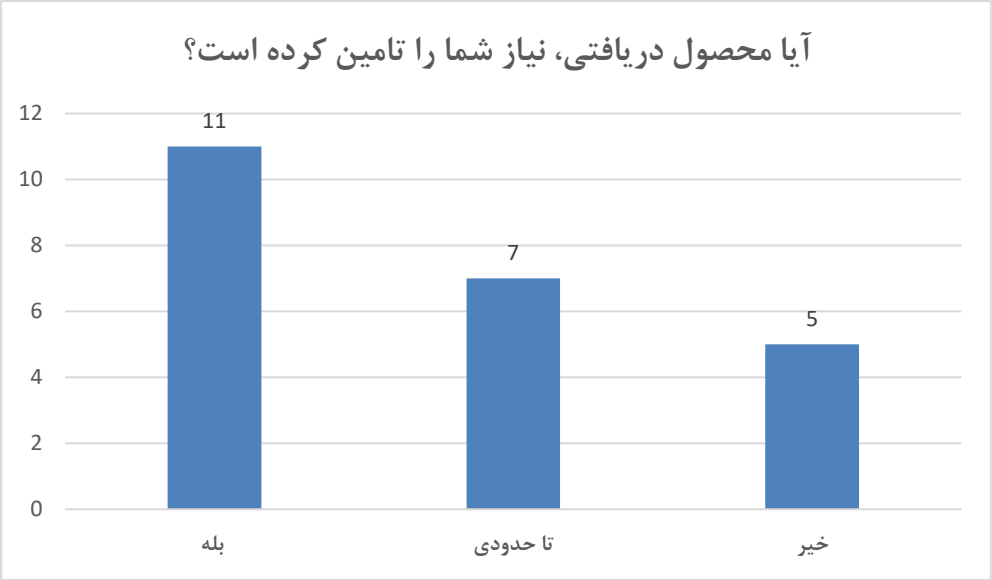
در حالی که ۱۱ نفر فرایند را "ساده و آسان" ارزیابی کرده‌اند، نیمی دیگر همچنان با "دشواری یا پیچیدگی" مواجه‌اند؛ این امر لزوم ساده‌سازی کاربری فرایند جهت فراگیری خدمات برای کاربران غیرمتخصص را برجسته می‌کند.

۳-زمان‌بندی و ارسال:



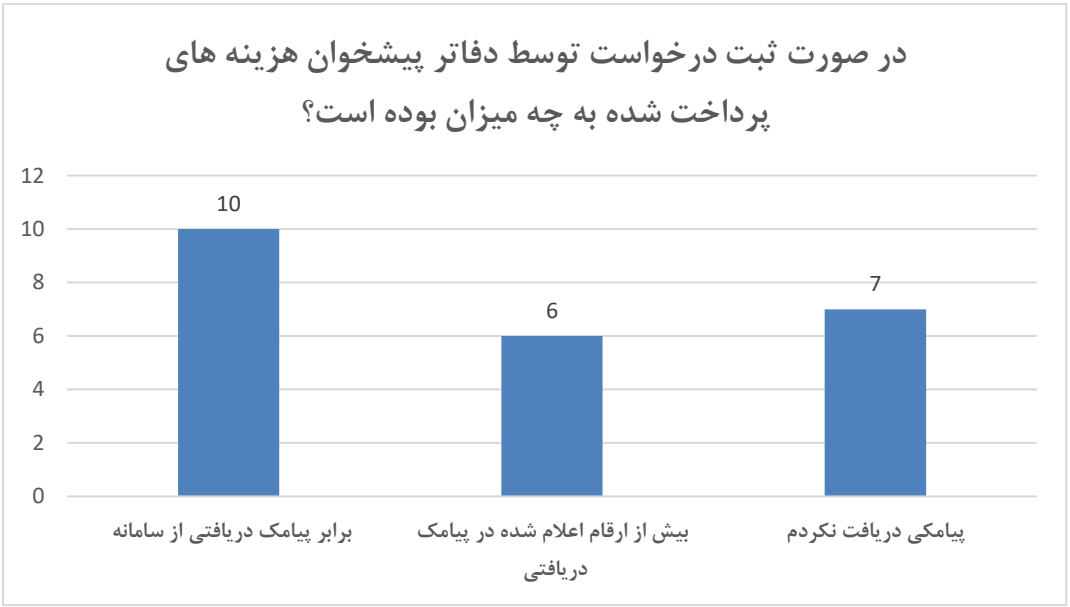
انتقاد بیش از ۵۰ درصد شرکت‌کنندگان نسبت به زمان آماده‌سازی و ارسال، نشان می‌دهد که فرایندهای پشتیبان آماده سازی و ارسال خدمت ، نیازمند بهینه‌سازی و کاهش زمان انتظار هستند.

۴-کیفیت محصول:



عدم تامین نیاز تنها بخش کوچکی از شرکت‌کنندگان در نظرسنجی به تعداد ۵ نفر، بیانگر انطباق مطلوب محصول ارائه شده با نیاز و انتظارات می‌باشد.

۵-شفافیت مالی:



گزارش عدم دریافت پیامک توسط ۷ نفر و مغایرت هزینه‌ای ۶ نفر، بیانگر ضرورت اصلاح سیستم‌های اطلاع‌رسانی مالی و شفاف‌سازی در محاسبات است.

۲-نتیجه‌گیری

نظرسنجی خدمت"تصویر رقومی" نشان می‌دهد که کاربران، ضمن ثبت اکثر درخواست‌ها توسط خودشان (حدود ۹۱٪ در بخش ثبت درخواست)، با چالش‌هایی در ساده‌سازی رابط کاربری، مدیریت زمان ارسال و شفافیت مالی مواجه هستند.

رابط کاربری: حدود ۵۲٪ از کاربرانی که به ثبت درخواست غیرحضوری پرداخته‌اند، آن را دشوار یا پیچیده دانسته‌اند، که لزوم بهینه‌سازی سامانه را برای کاربران غیرمتخصص نشان می‌دهد.

زمان ارسال: بیش از نیمی از کاربران (حدود ۵۲٪) از زمان آماده‌سازی و ارسال انتقاد کرده‌اند، 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.

شفافیت مالی: حدود ۳۹٪ از کاربران یا پیامکی دریافت نکرده‌اند (حدود ۳۰٪) یا هزینه را بیش از مبلغ اعلام شده پرداخت کرده‌اند (حدود ۹٪). 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.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت نتایج این نظرسنجی، تصویری نسبتاً روشن از وضعیت فعلی خدمت ارائه می‌کند و نشان می‌دهد که مسیر بهبود، بیش از هر چیز نیازمند تمرکز بر سه محور فوق است. اجرای اقدامات اصلاحی پیشنهادی، ضمن ارتقای شفافیت و اعتماد کاربران، به کاهش نارضایتی‌های عملیاتی، تسهیل دسترسی به خدمت و افزایش اثربخشی فرایند تولید و ارائه محصول منجر خواهد شد. بنابراین، این نظرسنجی می‌تواند مبنای مناسبی برای تصمیم‌سازی مدیریتی، اصلاح فرایندها و برنامه‌ریزی برای بهبود مستمر خدمت در سازمان نقشه‌برداری کشور باشد.