

عنوان تجربه: انجام طرح نظرسنجی از ارباب رجوع با شیوه جدید و با استفاده از فرم های جدید

ارائه دهنده	نام و نام خانوادگی: اسماعیل گرزین	تحصیلات: کارشناسی
	سازمان: شرکت آب منطقه ای گلستان	سمت: مدیر دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی
	مدیرعامل: آقای مهندس علی نظری	پست الکترونیک: Esmaeil.gorzin@gmail.com
	آدرس: گلستان - گرگان - ابتدای جاده آق قلا - شرکت آب منطقه ای گلستان	
تلفن ثابت: ۰۱۷-۳۲۶۲۷۸۴۹	همراه: ۰۹۱۱۳۷۵۷۶۲۲	نمبر: -

چه مسائل ، مشکلات و یا ضرورت‌هایی باعث اقدام شما به این تجربه بوده است؟

با توجه به نتایج انجام ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع بر اساس بخشنامه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری مشاهده گردید:

- ۱- در فرم های ابلاغی بسیاری از اطلاعات موردنیاز برای ارزیابی تمامی ابعاد طرح تکریم، قابل جمع آوری نمی باشد.
- ۲- سئوالات مندرج در فرم های ابلاغی به صورت خیلی کلی می باشد و تحلیل نتایج برای اتخاذ راهکارهای مناسب افزایش میزان رضایت مندی ارباب رجوع و بهبود شیوه های خدمت رسانی امکان پذیر نمی باشد.
- ۳- با توجه به سطح سواد مخاطبان و ارباب رجوعان این شرکت، خیلی از اوقات امکان تکمیل فرم ها توسط مراجعین مقدور نمی باشد.
- ۴- با توجه به شیوه اجرای مورد اشاره در بخشنامه مذکور امکان جهت دهی نتایج و غیر واقعی بودن آن ها بسیار بالاست، بطور مثال امکان تکمیل چندین فرم توسط یک فرد در این شیوه می باشد.
- ۵- عدم امکان مشارکت تمامی مخاطبان و ذینفعان در این شیوه نظرسنجی به ویژه جامعه و سازمان ها و نهادهای دولتی

چگونه مسائل را شناسائی و راه حل انتخابی را گزینش نموده اید؟

با شناسایی مشکلات مندرج در بخش قبلی و آسیب پذیری های احتمالی از شیوه های اجرای طرح نظرسنجی بر اساس بخشنامه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری، ضرورت بازنگری در مدل و شیوه اجرای طرح نظرسنجی از ذینفعان و ارباب رجوع الزامی بوده است. بر این اساس ضمن مطالعه تمامی بخشنامه ها، آئین نامه و دستورالعمل ها در حوزه طرح تکریم ارباب رجوع، سیاست های ابلاغی در حوزه تحول نظام اداری و ... نیازهای اطلاعاتی شرکت از اجرای طرح نظرسنجی مشخص گردید. بر اساس آن با مشارکت حوزه های مختلف و استفاده از مشاور، پرسشنامه های نظرسنجی جدید طراحی گردید.

همچنین نحوه جمع آوری نظرات مراجعین مورد بازبینی قرار گرفته و از نیروهای مشاور برون سازمانی مستقل برای تکمیل پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده های حاصل از آن استفاده گردید.

مراحل اجرای این تجربه در سازمان را نام ببرید؟

- ۱- آسیب شناسی نتایج نظرسنجی سنوات قبل
- ۲- انجام مطالعات میدانی برای شناسایی اطلاعات و داده های موردنیاز برای تحلیل اجرای تمامی ابعاد طرح تکریم
- ۳- بازبینی فرم های اخذ نظرات مراجعین و طراحی پرسشنامه های جدید
- ۴- اجرای طرح نظرسنجی در فصل زمستان بصورت پایلوت و آزمایشی
- ۵- تحلیل نتایج حاصل از اخذ نظرات مراجعین

۶- شناسایی فرصت های بهبود شرکت در حوزه طرح تکریم و هدفگذاری تدوین راهکارهای بهبود

۷- انجام اقدامات اصلاحی و بهبود

چه شواهد و نتایجی اثر بخش بودن تجربه شما را تأیید می کند. (مثلا صرفه جویی هزینه، کاهش زمان فرایند و...)

با توجه به نتایج تحلیل ها و ارزیابی های صورت گرفته از اجرای این تجربه و انجام طرح نظرسنجی از مراجعین به شیوه جدید:

۱- میزان مشارکت ذینفعان و مراجعین در اجرای طرح نظرسنجی نسبت به سنوات قبل افزایش محسوسی داشته است.

۲- امکان ارزیابی وضعیت واقعی شرکت در ابعاد مختلف طرح تکریم از قبیل ساختار، پایش و تحلیل، اطلاع رسانی، فرایندها، مدیریتی، فضا و امکانات و توانمند سازی فراهم گردید.

۳- بر اساس تحلیل های آماری و صحت سنجی انجام شده، میزان دقت و صحت داده ها و اطلاعات جمع آوری شده به نحو محسوسی افزایش داشته است.

۴- امکان ارزیابی میزان اثرگذاری هر یک از اقدامات بهبود و اصلاحی انجام شده در تمامی ابعاد طرح تکریم فراهم گردیده است.

۵- ارزیابی نتایج از حالت کیفی به حالت کمی تغییر پیدا کرده است.

۶- با جمع آوری تمامی نیازهای اطلاعات شرکت، اقدامات بهبود طراحی شده بسیار اثرگذارتر از برنامه ها و اقدامات بهبود و طراحی در سنوات گذشته بوده است.

آیا برای اجرای این تجربه از مشاوران حقیقی و حقوقی خارج از سازمان خود هم استفاده نموده اید؟ ذکر نمایید.

بلی- شرکت رسارایان

محدوده زمانی و مکان اجرا :

سال ۹۴- شرکت آب منطقه ای گلستان

چه کسانی مخاطبان اصلی این تجربه هستند و چه آموزه هایی برای آنها دارد؟

تمامی سازمان ها اعم از خصوصی و دولتی

در صورت پذیرش این تجربه در کنفرانس مدیریت ، چه کسی آن را ارائه خواهد نمود؟

اسماعیل گرزین، مدیر دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی

تجربه شما نسبت به تجارب مشابه در سازمان های دیگر ، واجد چه نوآوری و تفاوت هایی بوده است که آن را متمایز می نماید؟

۱- طراحی فرم های نظرسنجی از ارباب رجوع بصورت جامع و بر اساس فعالیت های اصلی شرکت

۲- شیوه انجام طرح نظرسنجی

مراجعی که قبلا" این تجربه به آنها ارائه شده است.

-

سایر توضیحات :

-