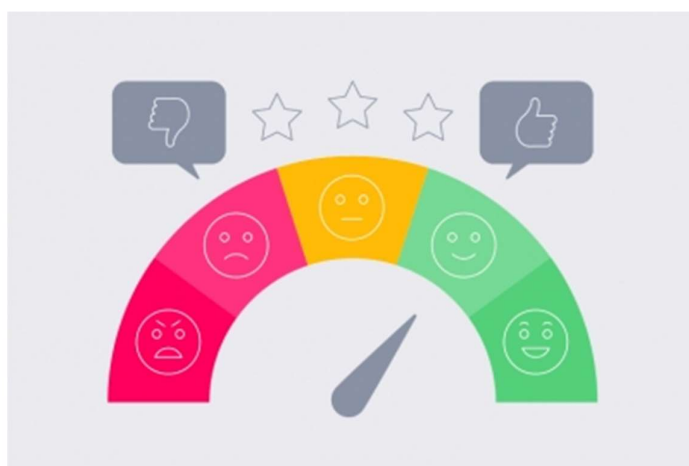




## عنوان سند

# گزارش ارزیابی نحوه ارائه خدمات

## کمیته امداد امام خمینی (ره)





۱- مقدمه	۱
۱-۱- معرفی سازمان	۱
۱-۲- اهداف سازمان	۱
۲- چگونگی اجرای ارزیابی	۲
۲-۱- اهداف ارزیابی نحوه ارائه خدمات	۲
۲-۲- چگونگی گردآوری دادهها	۲
۲-۳- فاکتورهای مورد ارزیابی	۲
۲-۴- چگونگی تحلیل داده ها	۳
۳- نتیجه گیری و پیشنهاد برای ارتقاء نحوه ارزیابی	۳
۳-۱- وضعیت خدمات در فاکتورهای ارزیابی	۴
۳-۲- پیشنهادها جهت بهبود ارائه خدمات	۷



### ۱- مقدمه

#### ۱-۱- معرفی سازمان

کمیته امداد امام<sup>(ه)</sup> از جمله اولین نهادهایی است که پس از گذشت مدت کوتاهی از پیروزی انقلاب اسلامی ایران در ۱۴ اسفند ۱۳۵۷ توسط رهبر فقید انقلاب اسلامی، حضرت امام خمینی<sup>(و)</sup> با هدف ساماندهی و رسیدگی به وضعیت معیشت امور محرومان و نیازمندان کشور تأسیس شد. با پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی توجه به رفع مشکلات فراوان اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی طبقات محروم جامعه و پیش بینی برنامه های مورد نیاز برای توانمندسازی و رفع نیازهای اقشار محروم مورد توجه ویژه دولتمردان قرار گرفت به گونه ای که لزوم حمایت و دستگیری از نیازمندان و محرومان جامعه در صدر برنامه های نظام تازه تأسیس جمهوری اسلامی ایران قرار گرفت و ۲۲ روز پس از پیروزی انقلاب اسلامی، کمیته امداد امام(ره) با صدور حکمی از سوی امام خمینی(ره) برای مدت نامحدود و به منظور حمایت و رسیدگی به محرومان و مستضعفان و خودکفا نمودن آنان تأسیس شد. شیوه اداره کمیته امداد امام(ره) در روزهای آغازین به صورت شورایی بود و یک نفر به عنوان سرپرست، مسئولیت امور اجرایی این نهاد را بر عهده داشت. در تاریخ ۲۰ خرداد ۱۳۶۶ و پس از گذشت حدود ۱۰ سال از فعالیت این نهاد انقلابی اولین اساسنامه کمیته امداد امام(ره) به منظور ایجاد تشکیلات مناسب و برنامه ریزی و تمشیت بهتر امور تهیه و توسط بنیان گذار کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی(ره) توشیح گردید و سرلوحه فعالیت امدادگران این نهاد قرار گرفت.

#### ۱-۲- اهداف سازمان

آغاز و استمرار فعالیت کمیته امداد امام(ره) با تمرکز بر امداد رسانی و حمایت از افراد و خانواده های نیازمند با رعایت کرامت انسانی و عزت نفس آنان، حمایت هدفمند از ایشان و ترویج فرهنگ کار میان افراد و خانواده های تحت پوشش، تلاش برای پیشگیری از تولید نظام یافته فقر در کشور، کمک به بهبود فضای کسب و کار و اشتغال پایدار اقشار نیازمند، ارائه خدمات اجتماعی و حمایتی در جهت توانمندسازی نیازمندان شامل توسعه پوشش بیمه اجتماعی، فراگیر نمودن بیمه درمان و ارتقای کم و کیفی خدمات حمایتی پایه اعم از مسکن، آموزش و معیشت نیازمندان، ترویج فرهنگ انفاق و ایثار و نیکوکاری و نشر سنت های حسنه اسلامی و در نهایت تلاش مستمر برای مردمی شدن فعالیت های مربوط به انجام حمایت های مادی و معنوی از محرومان صورت گرفته است.



### ۲- چگونگی اجرای ارزیابی

#### ۲-۱- اهداف ارزیابی نحوه ارائه خدمات

ارزیابی خدمات به دنبال ارزیابی میزان دستیابی یک سرویس به اهداف مورد نظر است. نتایج ارزیابی خدمات به ارائه توصیه‌های داخلی برای بهبودهایی در حوزه ارائه خدمات، کمک میکند. از اهداف ارزیابی می‌توان به آگاهی از شرایط و وضعیت موجود سازمان، ارتقا کارآمدی نیروی انسانی، سنجش میزان دستیابی به اهداف سازمانی و تدوین و تکمیل برنامه‌ریزی‌ها و سیاستگذاری‌ها اشاره کرد.

#### ۲-۲- چگونگی گردآوری داده‌ها

جهت جمع‌آوری داده‌های لازم از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه حاضر (شکل ۱ - ۲) برای خدمات میز خدمت سازمان ملی بهره‌وری تدوین شده است. این خدمات شامل: ارائه خدمات آموزش و مشاوره تخصصی ارتقای بهره‌وری، ارائه خدمات مرتبط با سنجش بهره‌وری در سطوح مختلف اقتصاد، شبکه‌سازی به منظور ترویج و فرهنگسازی بهره‌وری، ارزیابی بهره‌وری دستگاههای اجرایی، اعتبارسنجی و تأیید صلاحیت در حوزه بهره‌وری، ارزیابی و پایش برنامه‌های عملیاتی ارتقاء بهره‌وری در سطوح بخشی و دستگاهی می‌باشد.

#### ۲-۳- فاکتورهای مورد ارزیابی

فاکتورهایی که خدمات امداد را مورد ارزیابی قرار داده است شامل: میزان سادگی فرآیندهای پیاده‌سازی شده در میز خدمت، کیفیت راهنمای فرآیندهای پیاده‌سازی شده، کیفیت سوالات پرتکرار پیاده‌سازی شده، ارزیابی شما از نحوه اطلاع‌رسانی در خصوص تغییرات، کیفیت میزان در دسترس بودن سامانه‌ها، سهولت فرآیند و سرعت ارائه خدمات، ارائه مشاوره اولیه و دانش و شایستگی کارشناسان، کیفیت گزارشهای ارائه شده، همچنین رسیدگی به پیشنهادهای و نظرات و میزان مراجعات مکرر برای این نهاد می‌باشد. این نظرسنجی در بازه ۳۰ روز صورت گرفت که داده‌های جمع‌آوری و نتایج آن در ادامه بررسی شده است.



## عنوان سند: گزارش نظرسنجی ارزیابی ارائه خدمات



خانه   کمیته امداد   پایگاه اطلاع رسانی   می‌خواهم کمک کنم   استان‌ها   میز خدمت   سامانه شفافیت   ارتباط با ما



خانه > نظرسنجی

### نظرسنجی

جنسیت

سن

سوالات

بسیار نامناسب	نامناسب	متوسط	مناسب	بسیار مناسب	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	میزان سادگی فرآیندهای پیاده سازی شده در میز خدمت چگونه است؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	کیفیت راهنمای فرآیندهای پیاده سازی شده در میز خدمت را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	کیفیت سوالات پرتکرار پیاده سازی شده در میز خدمت چگونه است؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ارزیابی شما از نحوه اطلاع رسانی در خصوص تغییرات در میز خدمت چگونه است؟
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	کیفیت میزان در دسترس بودن سامانه‌ها را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

ثبت

## ۲-۴- چگونگی تحلیل داده‌ها

پس از گردآوری داده‌ها، ارزیابی وضعیت موجود براساس یک طیف ۵ درجه ای لیکرت (بسیار مناسب، مناسب، متوسط، نامناسب و بسیار نامناسب) انجام شد، تنظیم و تحلیل داده‌ها، به کمک اکسل و میانگین وزنی انجام شده است. متغیرهای در طیف چندگزینه‌های لیکرت برای سنجش خدمات مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند، فراوانی پاسخها در وزن گزینه‌های انتخاب شده بسیار مناسب=۵، مناسب=۴، متوسط=۳، نامناسب=۲، بسیار نامناسب=۱ (ضرب و میانگین وزنی محاسبه شده آنها) به عنوان امتیاز وضعیت موجود منظور شده است.

$$\text{امتیاز (وزن) هر گزینه} \times \text{فراوانی مربوط به آن} \\ \text{امتیاز هر نشانگر} = \frac{\quad}{\text{تعداد پاسخ دهندگان}}$$

## ۳- نتیجه‌گیری و پیشنهاد برای ارتقاء نحوه ارزیابی

در این بخش وضعیت موجود هفت فاکتور: ۱- سهولت فرایند ارائه خدمات، ۲- سرعت ارائه خدمات و تحویل گزارش، ۳- ارائه مشاوره اولیه و پاسخگویی به سؤالات، ۴- کیفیت گزارشهای فنی ارائه شده، ۵- عدم نیاز به مراجعه مکرر به این نهاد برای دریافت خدمت، ۶- رسیدگی به موقع به نظرات و پیشنهادهای و ۷- شایستگی و دانش و مهارت کارشناسان، به شرح زیر ارائه شده است:



# عنوان سند: گزارش نظرسنجی ارزیابی ارائه خدمات

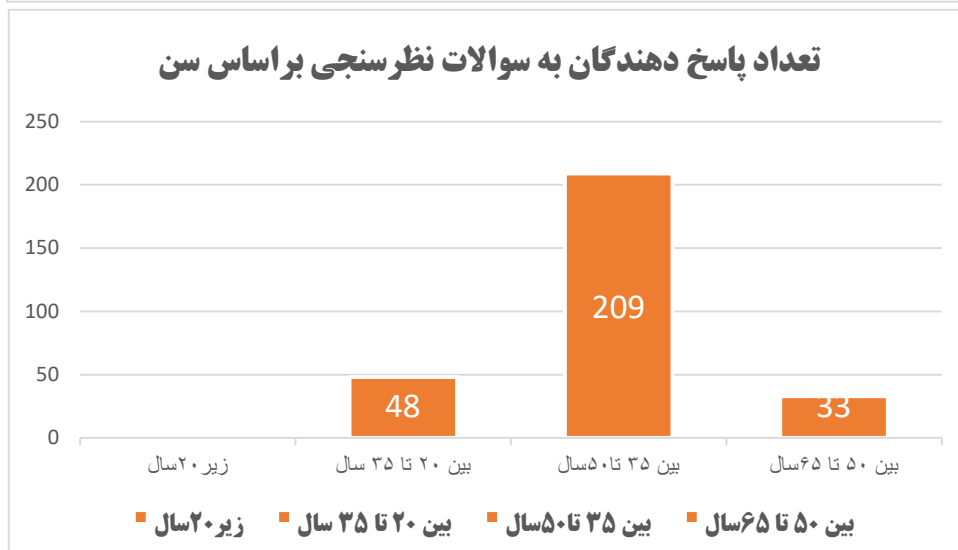
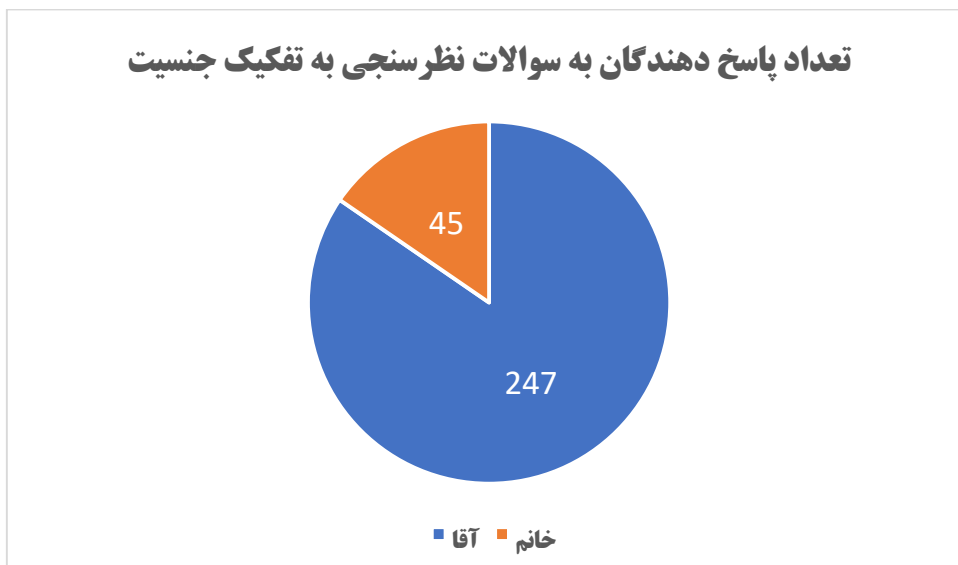
## تعیین سطح مطلوبیت برای متغیرهای ۵ گزینه‌ای

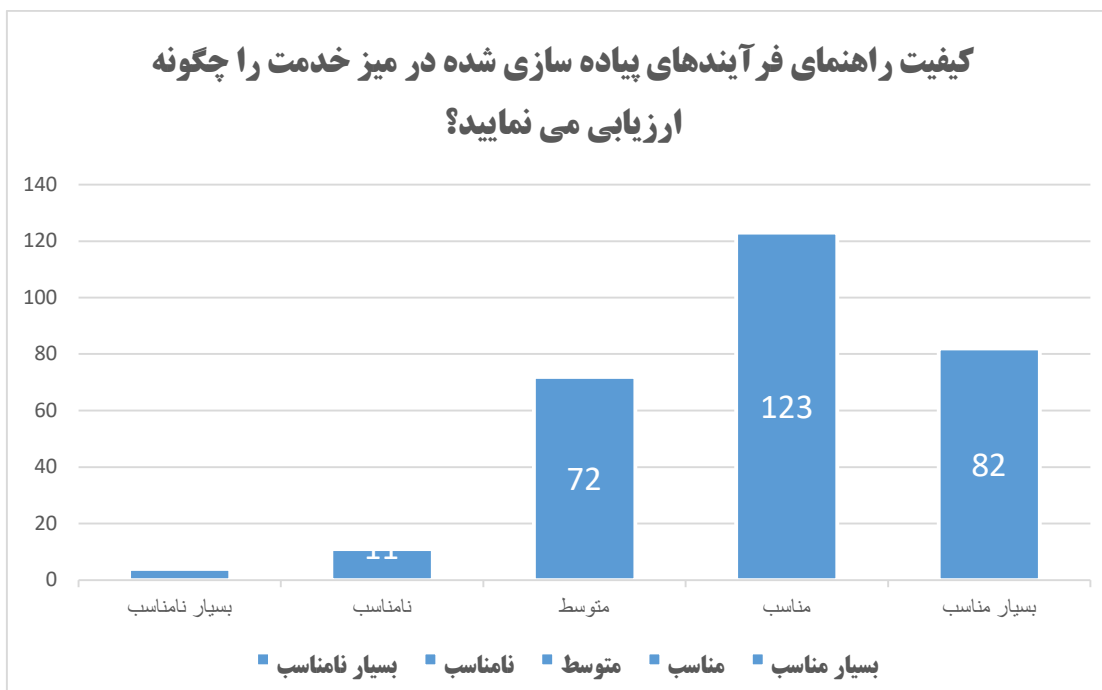
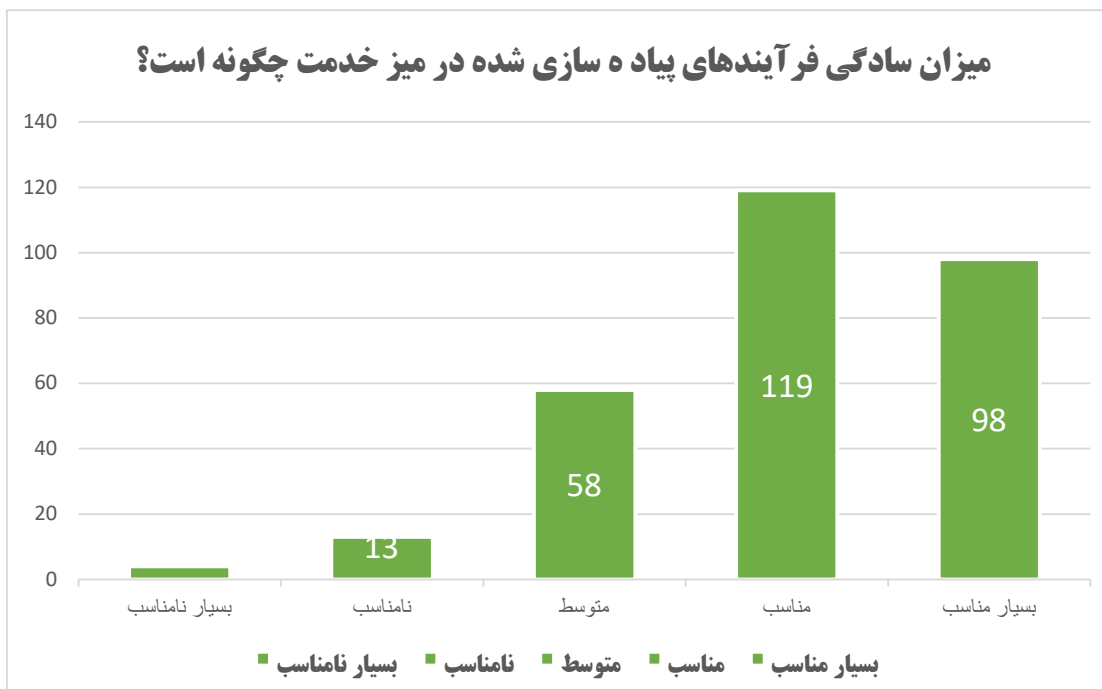
\*\*\*\*\*

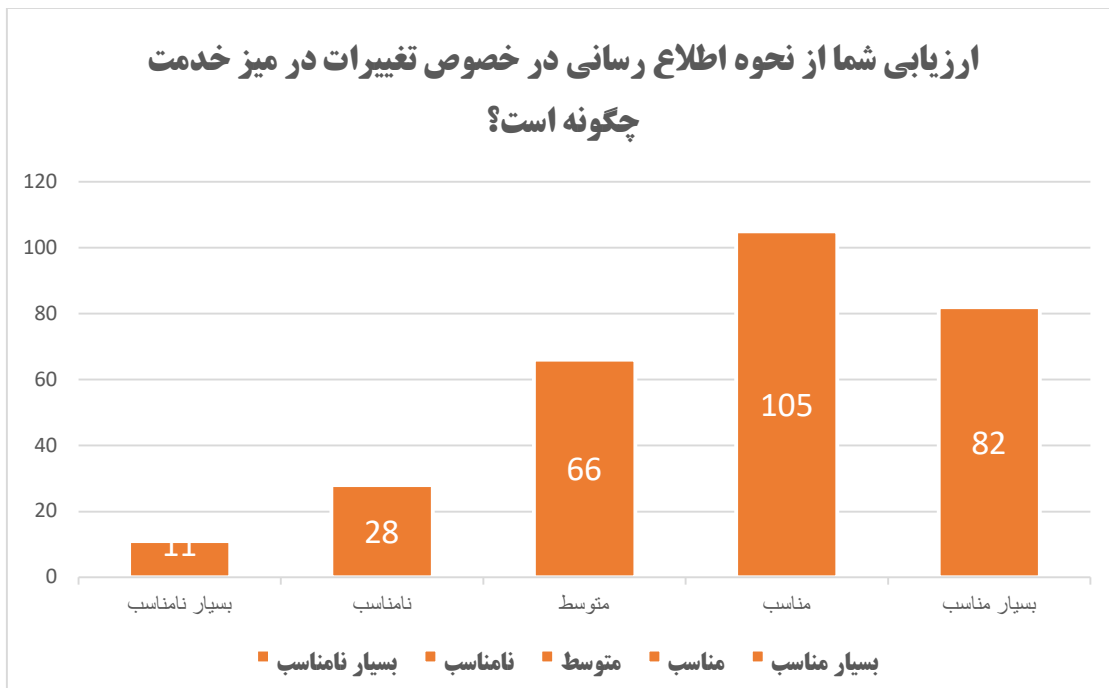
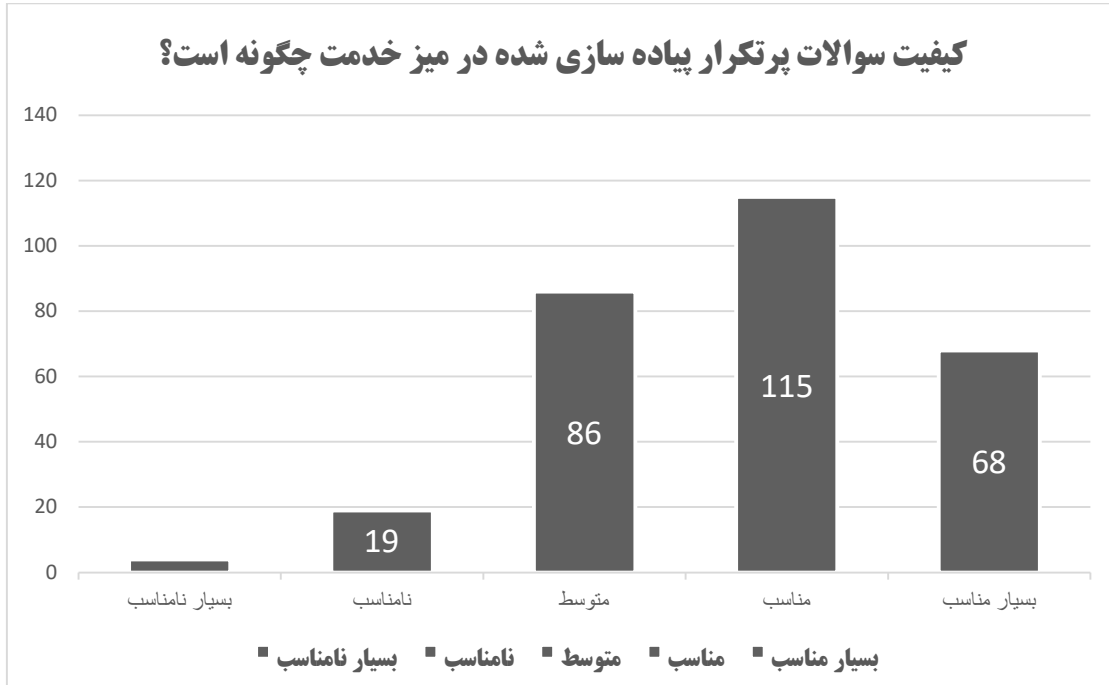
نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
۰.۱۱	۰.۶۳	۳.۴
		۷.۸

### ۳-۱- وضعیت خدمات در فاکتورهای ارزیابی

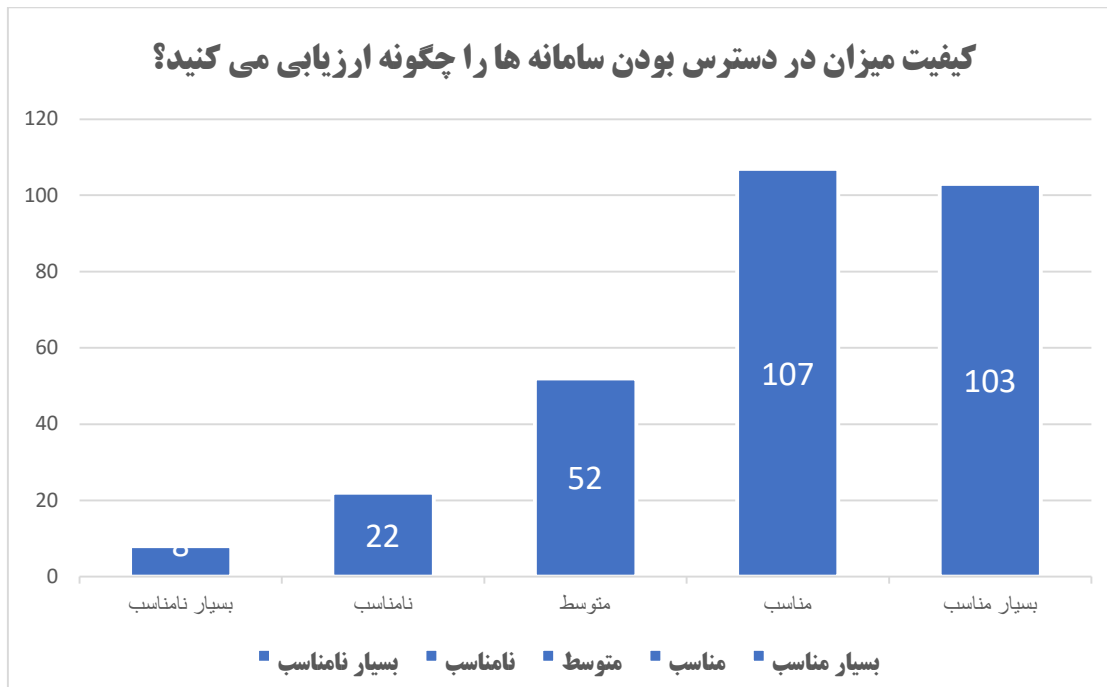
با بررسی داده‌های دریافت شده در نظرسنجی خدمات، نمودارهای زیر نمایش دهنده میزان مطلوبیت هر یک از فاکتورها برای خدمات ارائه شده می‌باشد:











### ۲-۳- پیشنهادها جهت بهبود ارائه خدمات

با توجه به نتایج مذکور، خدماتی که نسبتاً مطلوب بوده و مستلزم اقدام برای بهبودی می‌باشند. پیشنهادهایی جهت بهبود به شرح زیر است:

- در خصوص آموزش نیروی انسانی متخصص و در اختیار گذاشتن منابع مورد نیاز به طور مرتب نیازسنجی انجام شود و نیازهای توسعه مشخص و پیگیری‌های لازم جهت دستیابی به آنها به عمل آید.
- برقراری ارتباط قویتر با سازمانهای ذیربط (جهت عرضه خدمات تخصصی) برنامه‌ریزی شود
- پیاده‌سازی و استقرار بانک اطلاعات بهره‌وری تا گزارشهای آماری و اطلاعاتی از وضعیت بهره‌وری و کارایی اقتصاد ایران در طی زمان مشاهده کرد و گزارشها باکیفیت بهتری ارائه شود.
- پیاده سازی و استقرار زیرسیستم سنجش بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی به منظور انجام محاسبات بهره‌وری و ارائه نتایج باکیفیت به کاربران
- پیاده سازی و استقرار داشبورد تحلیلی بهره‌وری جهت نمایش و ارائه آمار و اطلاعات میتواند ابزاری قدرتمند برای نظارت بر عملکرد ادارات ستادی استانی و اجرایی شهرستانی باشد.



## عنوان سند: گزارش نظرسنجی ارزیابی ارائه خدمات

- اطلاع‌رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سؤالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه‌های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- فراهم آوری امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم‌های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب رجوع.
- ارائه و تحویل خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
- پیاده سازی طرح توسعه شبکه ملی بهره‌وری جهت بهتر شدن خدمات این حوزه در زمینه برگزاری رویدادهای ترویجی بهره‌وری/ شناسایی و به اشتراک‌گذاری اسناد دانشی بهره‌وری و غیره.
- توسعه زیرساختهای فناوری اطلاعات لازم جهت ارائه خدمات آموزش درون کشوری بهره‌وری برای تمامی ذینفعان بهره‌وری.
- پردازش درخواست خدمت و بازبایی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.