

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات و میزان رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات دفاتر خدمات الکترونیک شهر (شش ماهه اول سال ۹۵)

سال ۱۳۹۵



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی نظرات و میزان رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات دفاتر خدمات الکترونیک شهر (شش ماهه اول سال ۹۵)

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: مجتبی عبدالهی

مدیر کل دفتر مطالعات: دکتر رسول بابایی

مجری طرح: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

مدیر پروژه: علی اکبر صادقی

سال انتشار: ۱۳۹۵

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

کلیه حقوق این اثر، متعلق به اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران است و هر نوع استفاده، بدون کسب اجازه ممنوع می‌باشد و پیگرد قانونی دارد.

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم
تلفن: ۸۲۱۰۶۰۰۰

فهرست مطالب

۴	فصل اول: کلیات تحقیق
۴	مقدمه
۷	اهداف پژوهش
۸	سؤالات پژوهش
۹	فصل دوم: روش‌شناسی تحقیق
۹	روش تحقیق و ابزار گردآوری داده‌ها
۹	جامعه آماری
۹	شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه
۱۰	شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰	اعتبار و روایی
۱۴	فصل سوم: یافته‌های تحقیق
۱۵	مشخصات فردی پاسخگویان
۱۵	۱. جنس پاسخگویان
۱۶	۲. سن پاسخگویان
۱۷	۳. تحصیلات پاسخگویان
۱۹	۴. وضعیت تأهل پاسخگویان
۲۱	۶. قومیت پاسخگویان
۲۲	۳-۲. یافته‌های بخش دفاتر الکترونیک

- ۲۲ نحوه آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک
- ۲۴ تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک
- ۲۵ دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک
- ۲۶ بررسی میزان رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک
- ۲۷ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در خصوص پروانه
- ۳۰ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه نظارت فنی
- ۳۱ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه کمیسیون ماده صد
- ۳۲ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه استعلامات
- ۳۳ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت آنزان خودرو
- ۳۴ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه امور مهندسين
- ۳۶ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه خدمات شهری
- ۳۸ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه مالی و اداری
- ۴۰ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه حمل‌ونقل و ترافیک
- ۴۱ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان
- ۴۲ بررسی میزان تفاوت در عملکرد سرویس‌ها و خدمات بعد از واگذاری
- ۴۴ میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفاتر خدمات الکترونیک
- ۴۵ میزان تأثیر عوامل در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک
- ۴۷ میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان
- ۴۹ ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک

-
- ۵۰ میزان موافقت پاسخگویان با مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک
- ۵۱ تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز
- ۵۲ دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری
- ۵۳ دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق دفاتر خدمات الکترونیک
- ۵۵ دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر با روش صدور صد اینترنتی
- ۵۶ میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی
- ۵۷ میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور
- ۵۹ میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه کنندگان
- ۶۰ میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با دفاتر «پلیس + ۱۰»
- ۶۳ میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک
- ۶۴ فصل چهارم: نتیجه گیری

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه

تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک شهر توسط شهرداری تهران به منظور ارائه خدمات سریع با کیفیت به شهروندان، ساده‌سازی مراحل انجام کارهای اداری، خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم آوردن

امکان ارائه خدمات غیر حضوری در راستای تحقق شهر و دولت الکترونیک و همچنین تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و کاهش تصدی‌گری، به‌کارگیری بخش خصوصی در چهارچوب برنامه توسعه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، سیاست‌ها و مصوبات دولت، مجلس و شورای اسلامی شهر تهران و بهبود کیفیت ارائه خدمات و در نهایت تسهیل و تسریع در ارائه آن به مردم می‌باشد.

شهرداری به‌عنوان یک نهاد عمومی غیر دولتی به تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک و ارائه خدمات از این طریق ضمن کسب رضایت مردم، بر نظام اداری نیز تأثیرگذار خواهد بود.

دفاتر خدمات الکترونیک شهر در قالب مؤسسات خصوصی و به‌منظور دسترسی آسان مردم به خدمات قابل ارائه توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد شده است.

شرح وظایف کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر:

- بررسی و تصویب قوانین و مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک شهر
- تصویب موافقت اصولی جهت تأسیس دفاتر و صدور پروانه بهره‌برداری جهت متقاضیان به پیشنهاد مؤسسه فناوران شهر و اعلام به مؤسسه فناوران شهر جهت صدور مجوز
- بررسی گزارش‌های واصله از طریق مؤسسه فناوران شهر در رابطه با هر یک از دفاتر و اتخاذ تصمیم در مورد تمدید یا لغو موافقت اصولی و پروانه بهره‌برداری آنان و ابلاغ آن به مؤسسه جهت اقدامات بعدی
- رسیدگی به گزارش‌های واصله از طریق مؤسسه فناوران شهر در رابطه با شکایات ارباب رجوع و اتخاذ تصمیم مناسب
- نظارت بر نحوه عملکرد مؤسسه فناوران شهر و اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با ارتقای سطح خدمات
- تعامل با شهرداران مناطق و واحدهای ذی‌ربط در شهرداری تهران یا سایر سازمان‌ها و نهادها به‌منظور ارائه خدمات مناسب‌تر به‌طور مستقیم، از طریق دبیرخانه و یا مؤسسه فناوران شهر

- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک از طریق مؤسسه فناوران شهر و ارائه گزارش به

شهرداری تهران

شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیکی شهر:

خدماتی که از سوی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به نیابت از شهرداری تهران به متقاضیان ارائه می‌شود

به شرح ذیل می‌باشد:

- صدور انواع پروانه‌های ساختمانی شامل: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: پروانه‌های تخریب و نوسازی ساختمان، احداث بنا، افزایش طبقات (اضافه اشکوب)، توسعه ساختمان، تعمیرات اساسی ساختمان، تعمیرات جزئی ساختمان، تبدیل و تقسیم واحدها، تغییر کاربری، تغییر نقشه، تعویض ناظر، تعویض محاسب، صدور المثنی (چاپ مجدد)، اصلاح، تمدید و ابطال انواع پروانه‌ها

- ارائه خدمات نظارت فنی: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان، گواهی پایان کار، گواهی قدمت بنا (قبل از سال ۱۳۴۹)، پایان کار آپارتمانی، تمدید گواهی پایان کار، گواهی عدم خلاف، اعلام بلامانع بودن از نظر ناحیه، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه‌التفاوت، تهیه پیش‌سند خدمات کسب و پیشه: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان پروانه کسب
- خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌ها لازم در رابطه با متقاضیان: تفکیک و افراز، تجمیع، تفکیک و تجمیع

- استعلام‌ها: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: استعلام طرح تفصیلی، استعلام میزان اصلاحی، استعلام‌های مربوط به ثبت، دارایی، آب، برق، گاز، مخابرات، مترو، نظام مهندسی و بانک‌ها

- پیگیری شکایت شهروندان: دریافت شکایت، تشکیل پرونده، انجام بازدید و پیگیری‌های شکایات شهروندان در رابطه با شکایت‌های مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام

خسارات

- خدمات مرتبط با مؤدیان پرداخت عوارض: دریافت و ارائه فیش‌های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصا حساب به شهروندان متقاضی و سایر مواردی که از سوی مؤسسه به به دفاتر واگذار و ابلاغ می‌گردد.
- حوزه خدمات شهری: تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با درخواست متقاضیان مجوز: خاک‌برداری، خاک برگ، غرفه‌های میوه و تره‌بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا
- حوزه فنی و عمرانی: تشکیل پرونده و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیانک مجوز حفاری، برگزاری تورهای گردشگری برج میلاد، ارائه اسناد فنی مناقصات شهرداری
- حوزه حمل‌ونقل و ترافیک: ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب پیک بادپا در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافربرهای شخصی، اشخاص و مؤسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس‌های بین شهری و کارت‌های اعتباری مترو و اتوبوس
- حوزه املاک و مستغلات: تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه‌های عمرانی، پیگیری گردش پرونده‌های املاک و اراضی مذکور، تشکیل پرونده و پیگیری اضافه مساحت و املاک متروکه، توزیع اسناد مزایده شهرداری تهران به متقاضیان شرکت
- سایر خدمات: خدمات مربوط به سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و نهادها پس از بررسی‌های لازم و پیشنهاد توسط مؤسسه فناوران و دبیرخانه کمیته راهبری هماهنگی با مؤسسات ذی‌ربط و تصویب کمیته راهبری به شرح وظایف آنان افزوده خواهد شد.

اهداف پژوهش

۱. بررسی میزان رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک
۲. بررسی میزان تفاوت عملکرد خدمات و سرویس‌ها بعد از واگذاری
۳. بررسی میزان رضایت از فرایند کار در دفتر خدمات الکترونیک

۴. بررسی میزان تأثیر عوامل متعدد در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک
۵. بررسی میزان رضایت از نحوه مدیریت و برخورد کارکنان
۶. بررسی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک نسبت به قبل
۷. بررسی تمایل شهروندان به انجام خدمات به شیوه‌های گوناگون و واکاوی دلایل آن
۸. بررسی میزان تحقق یافتن اهداف دفاتر از نظر شهروندان

سوالات پژوهشی

۱. میزان رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک چقدر است؟
۲. میزان تفاوت عملکرد خدمات و سرویس‌ها بعد از واگذاری چقدر است؟
۳. میزان رضایت از فرایند کار در دفتر خدمات الکترونیک چقدر است؟
۴. میزان تأثیر عوامل متعدد در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک چقدر است؟
۵. میزان رضایت از نحوه مدیریت و برخورد کارکنان چقدر است؟
۶. وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک نسبت به قبل چگونه است؟
۷. تمایل شهروندان به انجام خدمات به شیوه‌های گوناگون و واکاوی دلایل آن چقدر است؟
۸. به نظر شهروندان چقدر تاکنون اهداف دفاتر از نظر شهروندان تحقق یافته است؟

فصل دوم

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق و ابزار گردآوری داده‌ها

روش تحقیق در این نظرسنجی پیمایش و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است.

جامعه آماری

جامعه آماری این نظرسنجی با توجه به اهداف مطروحه، شامل مراجعین به دفاتر خدمات الکترونیک مناطق ۲۲ گانه شهر تهران با ضابطه سنی ۱۵ سال و بالاتر می‌باشد. با توجه به تعریف ارائه شده از جامعه آماری هریک از افراد واقع در این گروه سنی به عنوان واحد آماری محسوب می‌شود.

شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه

با توجه به موضوع مورد مطالعه و ضرورت اطلاع از عوارض بهترین مکان برای انجام این کار، دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران می‌باشد. به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده مراکز برای پرسشگری انتخاب شدند.

مرحله اول: تهیه لیست دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران.

مرحله دوم: انتخاب دفاتر خدمات الکترونیک.

مرحله سوم: انتخاب افراد برای پاسخگویی به پرسشنامه.

شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. برای توصیف داده‌ها از جداول یک بعدی و آمارهای توصیفی نظیر میانگین، میانه، نما و ... استفاده شده است.

اعتبار و روایی

در نظرسنجی حاضر به منظور اعتبارسنجی پرسشنامه از روش اعتبار صوری استفاده شده است. بدین گونه که پرسشنامه در اختیار افراد متخصص گذاشته شد و بر مبنای نظر آنان اعتبار پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت.

از آزمون آلفای کرونباخ برای سنجش روایی استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ذیل ذکر شده است.

جدول شماره ۱. جدول میزان تفاوت در عملکرد بعد از واگذاری خدمات

آلفای کرونباخ	خدمات	میزان تفاوت در عملکرد بعد از واگذاری
۰,۹۹	ثبت درخواست، بازدید، صدور دستور نقشه، رسید و تأیید نقشه، تنظیم پیش‌نویس پروانه	
	ثبت درخواست، بازدید، بررسی خلاف، تنظیم پیش‌نویس گواهی نظارت فنی	
	ثبت درخواست کمیسیون ماده صد	
	ثبت درخواست امور مهندسی	
	استعلامات	
	ثبت درخواست خدمات شهری	
	درآمد و نوسازی مالی و اداری	
	حمل‌ونقل و ترافیک	

	ثبت اطلاعات سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران
	ثبت نام شرکت آتزان خودرو

جدول شماره ۲. جدول میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار

آلفای کرومباخ	خدمات	میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار
۰,۸۴	مراحلی بررسی تقاضای مورد نظر	
	ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تاکنون	
	زمان بازدید و تهیه گزارش	
	مدت زمان رسیدگی به کل درخواست	
	دفعات مراجعه به این دفتر برای انجام کار خود	
	نرخ هزینه‌های دریافت‌شده برای انجام کار مورد نظر	
	مراحلی بررسی تقاضای مورد نظر	

جدول شماره ۳. جدول تأثیر عوامل در استفاده از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک

آلفای کرومباخ	خدمات	تأثیر عوامل در استفاده از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک
۰,۸۸	میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان	
	هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات	
	کیفیت سرویس‌های اینترنتی	
	اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیکی	
	سرعت انجام امور در دفاتر الکترونیک	
	تعداد وجود دفاتر خدمات الکترونیک	
	چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر	
	تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه شده از سوی دفاتر	

جدول شماره ۴. جدول میزان رضایت در زمینه نحوه مدیریت و برخورد کارکنان

آلفای کرونباخ	خدمات	میزان رضایت در زمینه نحوه مدیریت و برخورد کارکنان							
۰,۸۹	مدیریت دفتر به پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهد								
	رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است								
	موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است								
	کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند								
	کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می‌باشند								
	تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است								
	فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است								
	اطلاعی‌های نصب‌شده در دفاتر برای مراجعان مفید و قابل استفاده است								
	ساعت کاری دفاتر مناسب است								

جدول شماره ۵. جدول ارزیابی وضعیت کنونی خدمات الکترونیک در صورت مراجعه به شهرداری در گذشته

آلفای کرومباخ	خدمات	
۰,۸۹	مدیریت دفتر به پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهد	ارزیابی وضعیت کنونی خدمات الکترونیک در صورت مراجعه به شهرداری در گذشته
	رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است	
	موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است	
	کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند	
	کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می‌باشند	
	تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است	
	فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است	
	اطلاعی‌های نصب‌شده در دفاتر برای مراجعان مفید و قابل استفاده است	
ساعت کاری دفاتر مناسب است		

جدول شماره ۶. جدول نظر مراجعان در مورد مزایای خدمات الکترونیک

آلفای کرومباخ	خدمات	
۰,۸۴	دفاتر خدمات الکترونیک موجب صرفه‌جویی در زمان و وقت شهروندان می‌شود	نظر مراجعان در مورد مزایای خدمات
	ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می‌شود	
	دفاتر موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت رسانی می‌شود	
	دفاتر موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری می‌شود	

جدول شماره ۷. جدول نظر شهروندان پیرامون اهداف دفاتر

آلفای کرومباخ	خدمات	
۰,۸۵	فراهم کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه	نظر شهروندان پیرامون اهداف دفاتر
	افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان	
	سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات	
	کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت	

آلفای کلی به‌دست‌آمده برای سؤالات این پرسشنامه ۹۵,۳۷ می‌باشد.

فصل سوم

یافته‌های تحقیق

مشخصات فردی پاسخگویان

در این فصل مشخصات فردی پاسخگویان از جمله جنس، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، میزان درآمد و هزینه ماهیانه، وضعیت مسکن و قومیت، مدت مهاجرت به تهران مورد بررسی قرار می‌گیرد.

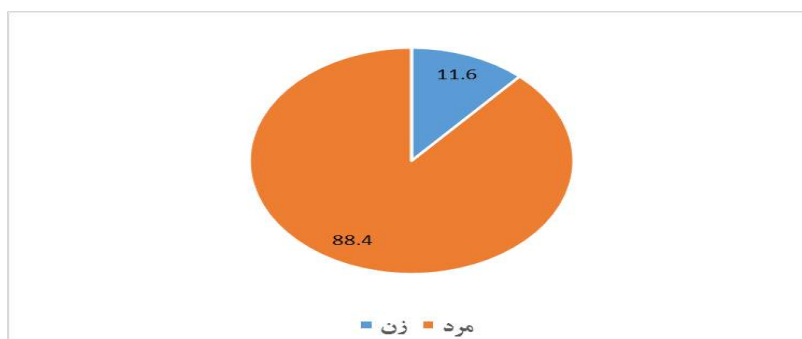
۱. جنس پاسخگویان

همانگونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود ۱۱,۶ درصد افراد زن و ۸۸,۴ درصد مرد بوده‌اند. شاید بتوان گفت به اقتضای کارها و خدماتی که در دفاتر خدمات الکترونیک ارائه می‌شود، بیشتر مردان به این دفاتر مراجعه می‌کنند تا زنان.

جدول ۱. توزیع پاسخگویان بر حسب جنس

جنس	فراوانی	درصد	درصد معتبر
زن	۱۱۸	۱۰,۸	۱۱,۶
مرد	۹۰۰	۸۲,۱	۸۸,۴
بی پاسخ	۷۸	۷,۱	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰,۰

نمودار ۱. نمایش جنسیت پاسخگویان بر حسب درصد معتبر

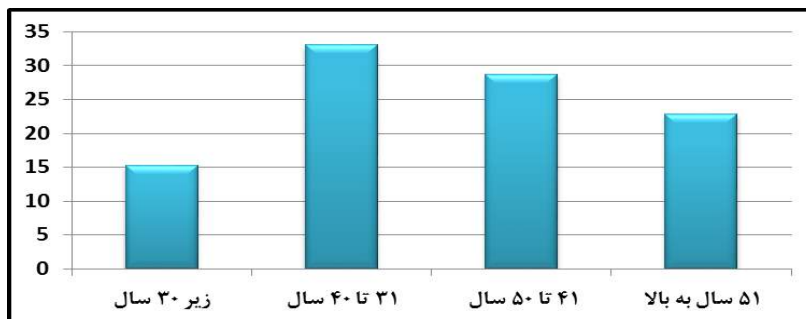


۲. سن پاسخگویان

افراد ۳۱ تا ۴۰ سال بیشتر از بقیه گروه‌های سنی به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۳۳,۱ درصد). می‌توان گفت که دامنه رفت‌وآمد افراد در این سن به دفاتر خدمات الکترونیک بیشتر از بقیه گروه‌های سنی بوده است. بعد از این گروه، افراد ۴۱ تا ۵۰ سال بیشتر از خدمات این دفتر استفاده کرده‌اند (۲۸,۷ درصد) و سپس ۵۱ سال به بالا (۲۲,۹ درصد). در نهایت هم ۱۵,۳ درصد افراد زیر سی سال از خدمات این دفتر استفاده کرده‌اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد	درصد معتبر
زیر ۳۰ سال	۱۶۳	۱۴,۹	۱۵,۳
۳۱ تا ۴۰ سال	۳۵۴	۳۲,۳	۳۳,۱
۴۱ تا ۵۰ سال	۳۰۶	۲۷,۹	۲۸,۷
۵۱ سال به بالا	۲۴۵	۲۲,۴	۲۲,۹
بی‌پاسخ	۲۸	۲,۶	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰



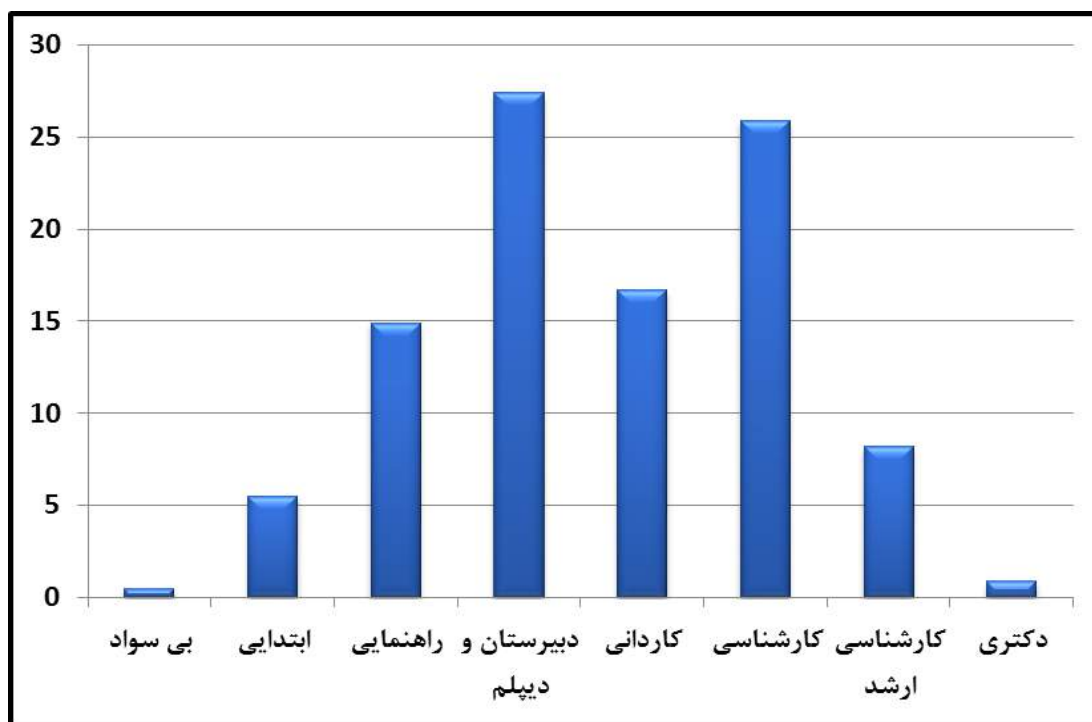
نمودار ۲. نمایش فراوانی پاسخگویان بر حسب سن

۳. تحصیلات پاسخگویان

از پاسخگویان، تحصیلات آنها پرسیده شد که طبق نتایج حاصله از این سؤال، بیشتر افراد در مقطع دبیرستان و دیپلم (۲۷,۴ درصد) و کارشناسی (۲۵,۹ درصد) بوده‌اند.

جدول ۳. توزیع میزان تحصیلات پاسخگویان

تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد معتبر
بی سواد	۵	.۵	.۵
ابتدایی	۵۹	۵,۴	۵,۵
راهنمایی	۱۶۰	۱۴,۶	۱۴,۹
دبیرستان و دیپلم	۲۹۵	۲۶,۹	۲۷,۴
کاردانی	۱۸۰	۱۶,۴	۱۶,۷
کارشناسی	۲۷۸	۲۵,۴	۲۵,۹
کارشناسی ارشد	۸۸	۸,۰	۸,۲
دکتری	۱۰	.۹	.۹
بی پاسخ	۲۱	۱,۹	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰



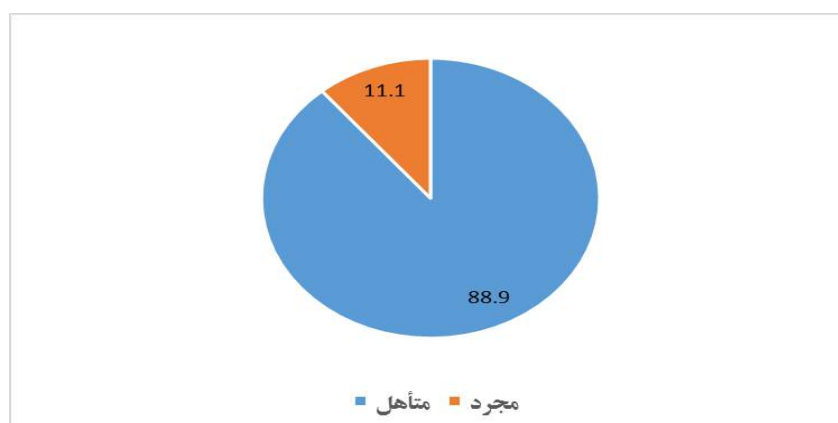
نمودار ۳. نمایش میزان تحصیلات پاسخگویان بر حسب درصد معتبر

۴. وضعیت تأهل پاسخگویان

درصد متأهلینی که به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۸۸,۹ درصد)، بیشتر از افراد مجرد (۱۱,۱ درصد) بوده است. می‌توان چنین گفت که متأهلین بیشتر از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک استفاده کرده‌اند.

جدول ۴. توزیع وضعیت تأهل پاسخگویان

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد	درصد معتبر
متأهل	۹۵۱	۸۶,۸	۸۸,۹
مجرد	۱۱۹	۱۰,۹	۱۱,۱
بی پاسخ	۲۶	۲,۴	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰,۰	۱۰۰



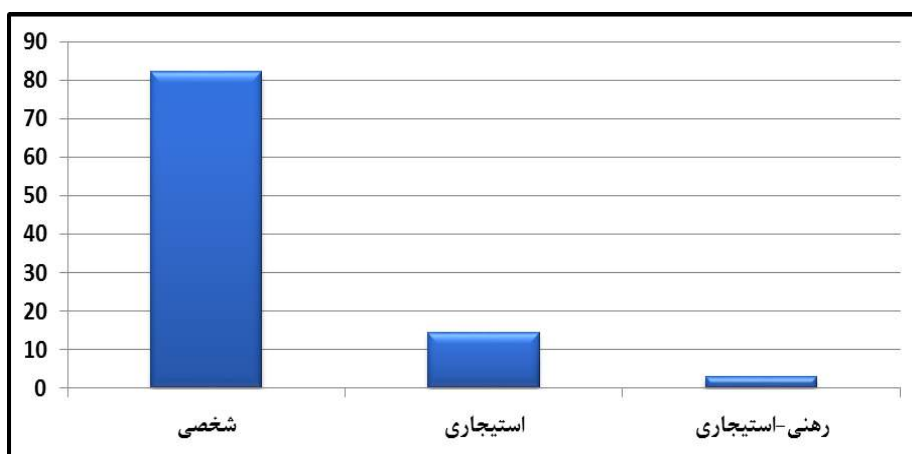
نمودار ۴. نمایش وضعیت تأهل پاسخگویان بر حسب درصد معتبر

۵. وضعیت مسکن

در مورد وضعیت مسکن از پاسخگویان سؤال شد و پاسخ آنها بیانگر این بود که بیشتر پاسخگویان (۸۲,۳ درصد) دارای منزل شخصی هستند و سپس به ترتیب مسکن استیجاری (۱۴,۶) و رهنی - استیجاری (۳,۱) دارند.

جدول ۵. توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان

وضعیت مسکن	فراوانی	درصد	درصد معتبر
شخصی	۸۷۵	۷۹,۸	۸۲,۳
استیجاری	۱۵۵	۱۴,۱	۱۴,۶
رهنی-استیجاری	۳۳	۳,۰	۳,۱
بی پاسخ	۳۳	۳,۰	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰



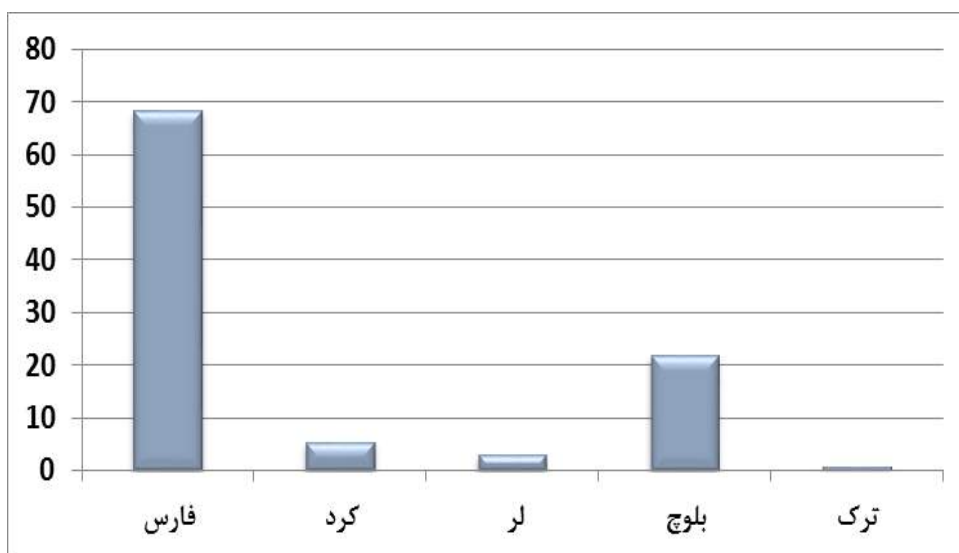
نمودار ۵. نمایش وضعیت مسکن پاسخگویان بر حسب درصد معتبر

۶. قومیت پاسخگویان

بیشتر افرادی که پاسخگوی پرسشنامه این نظرسنجی بوده‌اند، فارس بوده‌اند (۶۸,۶ درصد).

جدول ۶. توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان

وضعیت مسکن	فراوانی	درصد	درصد معتبر
فارس	۷۳۹	۶۷,۴	۶۸,۶
کرد	۵۹	۵,۴	۵,۵
لر	۳۳	۳,۰	۳,۱
بلوچ	۲۳۸	۲۱,۷	۲۲,۱
ترک	۹	۰,۸	۰,۸
بی‌پاسخ	۱۸	۱,۶	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰



نمودار ۶. نمایش قومیت پاسخگویان بر حسب درصد معتبر

۳-۲. یافته‌های بخش دفاتر الکترونیک

این بخش شامل اطلاعاتی از قبیل نحوه آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک، تعداد دفعات مراجعه به هر کدام از دفاتر، فعالیت مورد نظر برای انجام می‌باشد.

نحوه آشنایی می‌توانسته از طریق شهرداری، دوستان و آشنایان، رسانه‌های جمعی، تبلیغات شهری و تابلوی دفاتر خدمات باشد.

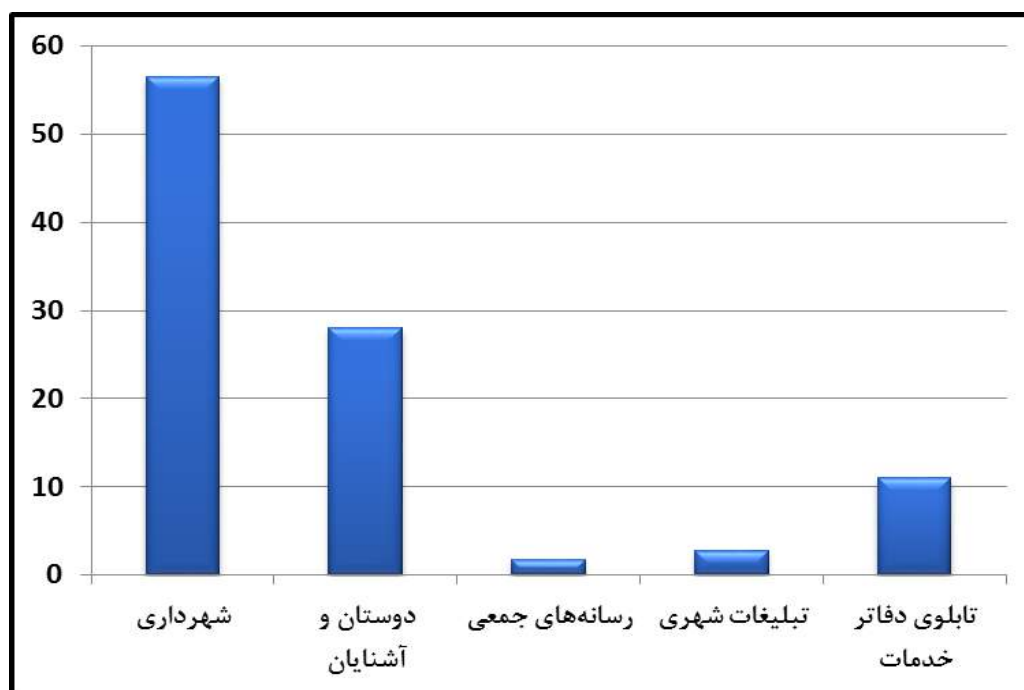
فعالیت‌ها و خدماتی که یک فرد می‌توانسته به خاطر آن به دفتر مراجعه کند، پروانه تخریب و نوسازی، گواهی عدم خلاف، گواهی پایان کار ساختمانی، گواهی پایان کار آپارتمان، مشاوره فنی و مهندسی ساختمان، گواهی استحکام بنا و ثبت نام آرم طرح ترافیک است.

نحوه آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک

بیشتر افرادی که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند، از طریق شهرداری با این دفاتر آشنا شده‌اند (۵۶,۵ درصد). سپس دوستان و آشنایان (۲۸ درصد) سهم عمده‌ای در نحوه آشنایی افراد با خدمات دفاتر الکترونیک داشته‌اند. تابلوی دفاتر خدمات (۱۱ درصد) نیز سهم عمده‌ای در نحوه آشنایی افراد داشته است.

جدول ۷. نحوه آشنایی پاسخگویان با دفاتر خدمات الکترونیک

پاسخ‌ها	فراوانی	درصد	درصد معتبر
شهرداری	۵۶۷	۵۱,۷	۵۶,۵
دوستان و آشنایان	۲۸۱	۲۵,۶	۲۸,۰
رسانه‌های جمعی	۱۸	۱,۶	۱,۸
تبلیغات شهری	۲۸	۲,۶	۲,۸
تابلوی دفاتر خدمات	۱۱۰	۱۰,۰	۱۱,۰
بدون پاسخ	۹۲	۸,۴	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰,۰	۱۰۰



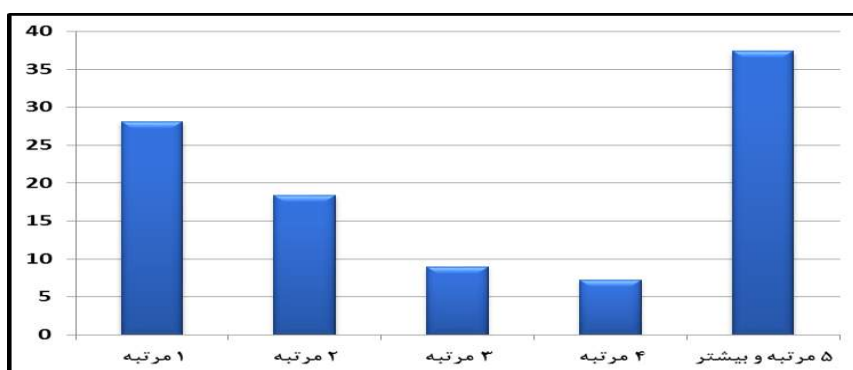
نمودار ۷. نحوه آشنایی پاسخگویان با دفاتر خدمات الکترونیک بر حسب درصد معتبر

تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک

تعداد زیادی از پاسخگویان (۳۷,۴ درصد) برای بار پنجم و بیشتر است که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند و تعداد کمی از آنها (۷,۲ درصد)، دفعات مراجعه خود را به این دفاتر، چهار بار اعلام کرده‌اند.

جدول ۸. تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک

پاسخ‌ها	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱ مرتبه	۲۹۰	۲۶,۵	۲۸,۱
۲ مرتبه	۱۹۰	۱۷,۳	۱۸,۴
۳ مرتبه	۹۳	۸,۵	۹,۰
۴ مرتبه	۷۴	۶,۸	۷,۲
۵ مرتبه و بیشتر	۳۸۶	۳۵,۵	۳۷,۴
بدون پاسخ	۶۳	۵,۷	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰,۰	۱۰۰



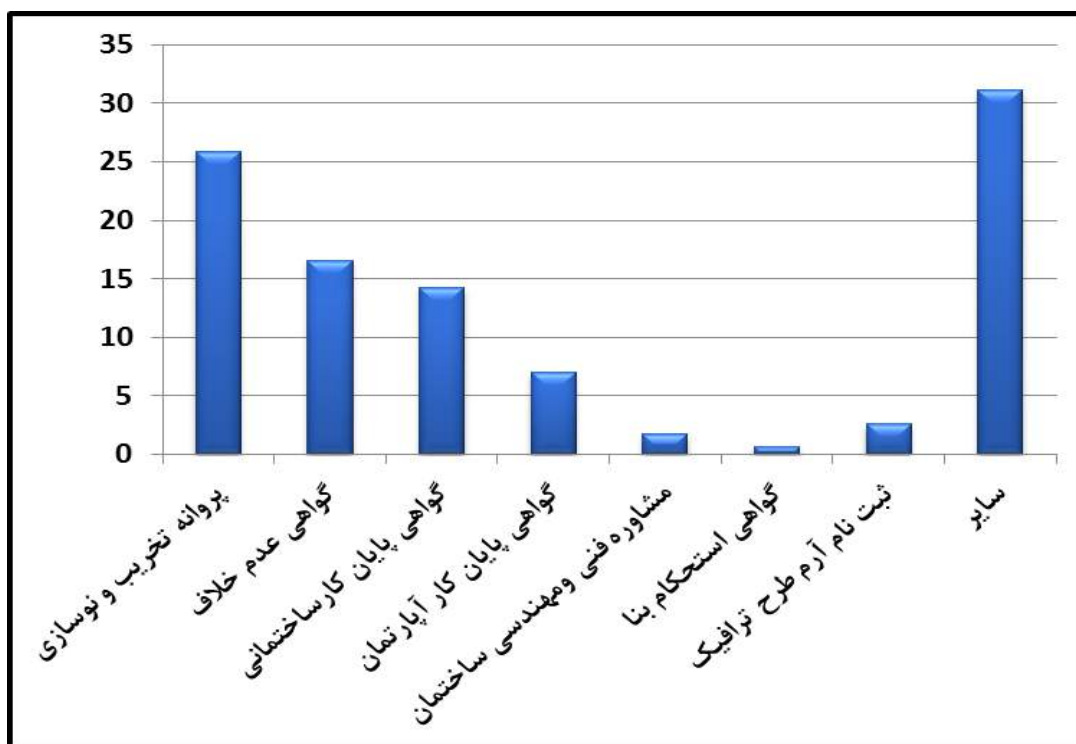
نمودار ۸. نمایش تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک بر حسب درصد معتبر

دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک

یک‌چهارم (۲۵,۹ درصد) از پاسخگویان اعلام کرده‌اند که به‌منظور اخذ پروانه تخریب و نوسازی و ۱۶,۶ درصد نیز برای دریافت گواهی عدم خلاف به این مراکز مراجعه نمودند.

جدول ۹. دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک

درصد معتبر	درصد	فراوانی	دلایل
۲۵,۹	۲۳,۸	۲۶۱	پروانه تخریب و نوسازی
۱۶,۶	۱۵,۲	۱۶۷	گواهی عدم خلاف
۱۴,۳	۱۳,۱	۱۴۴	گواهی پایان کار ساختمانی
۷,۰	۶,۴	۷۰	گواهی پایان کار آپارتمان
۱,۸	۱,۶	۱۸	مشاوره فنی و مهندسی ساختمان
۰,۷	۰,۶	۷	گواهی استحکام بنا
۲,۶	۲,۴	۲۶	ثبت نام آرم طرح ترافیک
۳۱,۲	۲۸,۵	۳۱۳	سایر
-	۸,۲	۹۰	بدون پاسخ
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۹۶	جمع کل



نمودار ۹. نمایش دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک بر حسب درصد معتبر

بررسی میزان رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک

به‌منظور سنجش وضعیت دفاتر خدمات الکترونیک به خدمات مربوط به این دفاتر اشاره شده است. همچنین از شهروندان خواسته شد میزان رضایت از هر یک از خدمات را بیان نمایند و همچنین آنها را بر اساس خیلی کم تا خیلی زیاد ارزیابی نمایند. در این قسمت یافته‌های تحقیق در این خصوص ارائه می‌شود.

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در خصوص پروانه

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۸ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تخریب و نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۲ درصد رضایت متوسط، ۳۹,۳ درصد رضایت زیاد و ۴۱,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۷ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص احداث رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۳ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۶ درصد رضایت زیاد و ۳۳,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۵ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص اضافه اشکوب رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۴ درصد رضایت متوسط، ۴۶,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۲,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۴ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص توسعه رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۴,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۳ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعمیرات اساسی رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۳ درصد رضایت زیاد و ۳۵,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۴ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعمیرات غیر اساسی رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۵ درصد رضایت متوسط، ۴۵,۶ درصد رضایت زیاد و ۳۴,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۴ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تبدیل رضایت کم و خیلی کم، ۱۴,۱ درصد رضایت متوسط، ۳۹,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۷,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۱ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تغییر نقشه رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۳ درصد رضایت متوسط، ۳۹,۴ درصد رضایت زیاد و ۳۶,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۵ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعویض ناظر، مجری، محاسب رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۰,۹ درصد رضایت زیاد و ۳۵,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تغییرات رضایت کم و خیلی کم، ۱۶,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۱,۱ درصد رضایت زیاد و ۳۴,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۰,۱ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تمدید پروانه رضایت کم و خیلی کم، ۱۶ درصد رضایت متوسط، ۴۱,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۲,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص ابطال آن رضایت کم و خیلی کم، ۱۹ درصد رضایت متوسط، ۴۲,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جمع		خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		شرح
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰,۰	۵۰۷	۴۱,۸	۲۱۲	۳۹,۳	۱۹۹	۱۲,۲	۶۲	۳,۶	۱۸	۳,۲	۱۶	تخریب و نوسازی
۱۰۰,۰	۳۵۹	۳۳,۴	۱۲۰	۴۴,۶	۱۶۰	۱۵,۳	۵۵	۳,۶	۱۳	۳,۱	۱۱	احداث
۱۰۰,۰	۳۲۰	۳۲,۸	۱۰۵	۴۶,۳	۱۴۸	۱۳,۴	۴۳	۳,۱	۱۰	۴,۴	۱۴	اضافه اشکوب
۱۰۰,۰	۳۳۴	۳۴,۴	۱۱۵	۴۴,۳	۱۴۸	۱۲,۹	۴۳	۴,۵	۱۵	۳,۹	۱۳	توسعه
۱۰۰,۰	۳۲۸	۳۵,۱	۱۱۵	۴۳,۰	۱۴۱	۱۳,۷	۴۵	۴,۳	۱۴	۴,۰	۱۳	تعمیرات اساسی
۱۰۰,۰	۳۲۷	۳۴,۶	۱۱۳	۴۵,۶	۱۴۹	۱۲,۵	۴۱	۳,۷	۱۲	۳,۷	۱۲	تعمیرات غیر اساسی
۱۰۰,۰	۲۹۸	۳۷,۲	۱۱۱	۳۹,۳	۱۱۷	۱۴,۱	۴۲	۵,۷	۱۷	۳,۷	۱۱	تبدیل
۱۰۰,۰	۳۲۰	۳۶,۳	۱۱۶	۳۹,۴	۱۲۶	۱۵,۳	۴۹	۵,۰	۱۶	۴,۱	۱۳	تغییر نقشه
۱۰۰,۰	۲۹۶	۳۵,۸	۱۰۶	۴۰,۹	۱۲۱	۱۳,۹	۴۱	۵,۴	۱۶	۴,۱	۱۲	تعویض ناظر، مجری، محاسب
۱۰۰,۰	۲۸۷	۳۴,۵	۹۹	۴۱,۱	۱۱۸	۱۶,۷	۴۸	۳,۸	۱۱	۳,۸	۱۱	تغییرات
۱۰۰,۰	۲۸۷	۳۲,۴	۹۳	۴۱,۵	۱۱۹	۱۶,۰	۴۶	۶,۳	۱۸	۳,۸	۱۱	تمدید پروانه
۱۰۰,۰	۲۷۴	۳۱,۰	۸۵	۴۲,۳	۱۱۶	۱۹,۰	۵۲	۳,۶	۱۰	۴,۰	۱۱	ابطال پروانه

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه نظارت فنی

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۹ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص گواهی پایان ساختمان رضایت کم و خیلی کم، ۱۱,۵ درصد رضایت متوسط، ۳۵,۱ درصد رضایت زیاد و ۴۷,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۸ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص گواهی قبل از سال ۴۹ رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۵ درصد رضایت متوسط، ۴۶ درصد رضایت زیاد و ۲۵,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۶ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص پایان آپارتمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۴,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۶,۷ درصد رضایت زیاد و ۳۰,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص عدم خلاف رضایت کم و خیلی کم، ۱۱,۲ درصد رضایت متوسط، ۳۸,۹ درصد رضایت زیاد و ۴۴,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۳ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص بلامانع ناحیه رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۴ درصد رضایت متوسط، ۴۶,۵ درصد رضایت زیاد و ۲۹,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۴ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص بلامانع شهرسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۷,۳ درصد رضایت متوسط، ۴۵,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۰ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۱. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه نظارت فنی

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
گواهی پایان ساختمان	۲,۶	۱۱	۳,۳	۱۴	۱۱,۵	۴۸	۳۵,۱	۱۴۷	۴۷,۵	۱۹۹	۴۱۹
گواهی قبل از سال ۴۹	۴,۴	۱۰	۴,۴	۱۰	۱۹,۵	۴۴	۴۶,۰	۱۰۴	۲۵,۷	۵۸	۲۲۶
پایان آپارتمانی	۴,۰	۱۱	۳,۶	۱۰	۱۴,۹	۴۱	۴۶,۷	۱۲۹	۳۰,۸	۸۵	۲۷۶
عدم خلاف	۲,۵	۱۱	۲,۵	۱۱	۱۱,۲	۴۹	۳۸,۹	۱۷۰	۴۴,۹	۱۹۶	۴۳۷
بلامانع ناحیه	۵,۰	۱۲	۳,۳	۸	۱۵,۴	۳۷	۴۶,۵	۱۱۲	۲۹,۹	۷۲	۲۴۱
بلامانع شهرسازی	۴,۵	۱۱	۲,۹	۷	۱۷,۳	۴۲	۴۵,۳	۱۱۰	۳۰,۰	۷۳	۲۴۳

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه کمیسیون ماده صد

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۰,۳ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد درخصوص ثبت دفاعیه رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۶ درصد رضایت متوسط، ۲۸,۹ درصد رضایت زیاد و ۴۰,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۲,۵ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد درخصوص ثبت شکواییه رضایت کم و خیلی کم، ۱۷,۷ درصد رضایت متوسط، ۳۱,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۸,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۸ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد درخصوص ثبت اعتراض رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۲ درصد رضایت متوسط، ۴۱,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۳,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۲. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه نظارت فنی

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
ثبت دفاعیه	۹	۹,۳	۱	۱,۰	۲۰	۲۰,۶	۲۸	۲۸,۹	۳۹	۴۰,۲	۹۷	۱۰۰,۰
ثبت شکواییه	۹	۹,۴	۳	۳,۱	۱۷	۱۷,۷	۳۰	۳۱,۳	۳۷	۳۸,۵	۹۶	۱۰۰,۰
ثبت اعتراض	۸	۸,۷	۱	۱,۱	۱۴	۱۵,۲	۳۸	۴۱,۳	۳۱	۳۳,۷	۹۲	۱۰۰,۰

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه استعلامات

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲,۷ درصد پاسخگویان از حوزه استعلامات در خصوص استعلام طرح رضایت کم و خیلی کم، ۹,۵ درصد رضایت متوسط، ۳۲,۶ درصد رضایت زیاد و ۵۵,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲,۸ درصد پاسخگویان از حوزه استعلامات در خصوص استعلام بانک رضایت کم و خیلی کم، ۷,۵ درصد رضایت متوسط، ۳۲,۲ درصد رضایت زیاد و ۵۷,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۳. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه استعلامات

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
استعلام طرح	۶	۲,۳	۱	.۴	۲۵	۹,۵	۸۶	۳۲,۶	۱۴۶	۵۵,۳	۲۶۴	۱۰۰,۰
استعلام بانک	۶	۲,۱	۲	.۷	۲۲	۷,۵	۹۴	۳۲,۲	۱۶۸	۵۷,۵	۲۹۲	۱۰۰,۰

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت آنزان خودرو

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۲,۵ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت آنزان خودرو در خصوص پیش ثبت نام خودروهای فرسوده رضایت کم، ۸,۳ درصد رضایت متوسط، ۳۳,۳ درصد رضایت زیاد و ۴۵,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۴. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه شرکت آنزان خودرو

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع		
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
پیش ثبت نام خودروهای فرسوده	۰	۰	۰	۳	۱۲,۵	۲	۸,۳	۸	۳۳,۳	۱۱	۴۵,۸	۲۴	۱۰۰,۰

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه امور مهندسين

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۱ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسين در خصوص ثبت شروع به کار رضایت کم و خیلی کم، ۱۰,۲ درصد رضایت متوسط، ۴۳,۵ درصد رضایت زیاد و ۴۱,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۷ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسين در خصوص گزارشات مرحله‌ای مهندسين رضایت کم و خیلی کم، ۱۱,۸ درصد رضایت متوسط، ۴۳,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۲ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسين در خصوص تشکیل پرونده مهندسين رضایت کم و خیلی کم، ۱۰,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۶ درصد رضایت زیاد و ۳۶,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسين در خصوص تمدید پروانه مهندسين رضایت کم و خیلی کم، ۹,۴ درصد رضایت متوسط، ۵۱,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۳,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۵. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه امور مهندسين

جمع		خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		شرح
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰,۰	۲۹۴	۴۱,۲	۱۲۱	۴۳,۵	۱۲۸	۱۰,۲	۳۰	۲,۷	۸	۲,۴	۷	ثبت شروع به کار
۱۰۰,۰	۲۷۱	۳۸,۰	۱۰۳	۴۳,۵	۱۱۸	۱۱,۸	۳۲	۴,۱	۱۱	۲,۶	۷	گزارشات مرحله‌ای مهندسين
۱۰۰,۰	۲۷۴	۳۶,۹	۱۰۱	۴۶,۰	۱۲۶	۱۰,۹	۳۰	۳,۶	۱۰	۲,۶	۷	تشکیل پرونده مهندسين
۱۰۰,۰	۲۶۶	۳۳,۱	۸۸	۵۱,۵	۱۳۷	۹,۴	۲۵	۳,۴	۹	۲,۶	۷	تمدید پروانه مهندسين

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه خدمات شهری

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۵ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص خدمات حوزه نخاله‌های ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۴,۳ درصد رضایت متوسط، ۴۰,۹ درصد رضایت زیاد و ۳۸,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۱ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص صدور مجوز تردد کامیون‌های حمل نخاله ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۱ درصد رضایت متوسط، ۴۵,۱ درصد رضایت زیاد و ۳۵,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۳ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۰,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۳۴,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۵ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص ثبت اطلاعات کارگران رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۳ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۴ درصد رضایت زیاد و ۳۴,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جمع		خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		شرح
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰,۰	۲۳۰	۳۸,۳	۸۸	۴۰,۹	۹۴	۱۴,۳	۳۳	۴,۳	۱۰	۲,۲	۵	خدمات حوزه نخاله‌های ساختمانی
۱۰۰,۰	۲۲۴	۳۵,۷	۸۰	۴۵,۱	۱۰۱	۱۲,۱	۲۷	۴,۹	۱۱	۲,۲	۵	صدور مجوز تردد کامیون‌های حمل نخاله ساختمانی
۱۰۰,۰	۲۲۰	۳۴,۵	۷۶	۴۷,۳	۱۰۴	۱۰,۹	۲۴	۵,۰	۱۱	۲,۳	۵	ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی
۱۰۰,۰	۱۸۷	۳۴,۸	۶۵	۴۴,۴	۸۳	۱۲,۳	۲۳	۴,۸	۹	۳,۷	۷	ثبت اطلاعات کارگران

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه مالی و اداری

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۵ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص بازدید درآمد و نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۹ درصد رضایت متوسط، ۴۷ درصد رضایت زیاد و ۳۲,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص تفکیک واحدهای ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۲ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۷ درصد رضایت زیاد و ۳۹,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱,۵ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور مفاصا عوارض خودرو رضایت خیلی کم، ۶,۳ درصد رضایت متوسط، ۱۷,۷ درصد رضایت زیاد و ۷۴,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۹ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور مفاصا عوارض موتورسیکلت رضایت کم و خیلی کم، ۱۶,۷ درصد رضایت متوسط، ۳۲,۴ درصد رضایت زیاد و ۴۶,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۷ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص خدمات بیمه شهر رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۲ درصد رضایت متوسط، ۵۳,۲ درصد رضایت زیاد و ۲۶,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۵ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش پسماند رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۵ درصد رضایت متوسط، ۴۱,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۸,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش پیشه‌ور رضایت خیلی کم، ۱۳ درصد رضایت متوسط، ۴۳,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۷,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۴ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۱,۶ درصد رضایت زیاد و ۳۹,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۸ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص اصلاح مشخصات فیش رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۶ درصد رضایت متوسط، ۳۵,۸ درصد رضایت زیاد و ۴۳,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۷. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه مالی و اداری

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
بازدید درآمد و نوسازی	۳,۵	۷	۴,۰	۸	۱۲,۹	۲۶	۴۷,۰	۹۵	۳۲,۷	۶۶	۱۰۰,۰	۲۰۲
تفکیک واحدهای ساختمانی	۱,۵	۴	۲,۵	۷	۱۲,۰	۳۳	۴۴,۷	۱۲۳	۳۹,۳	۱۰۸	۱۰۰,۰	۲۷۵
صدور مفاصا عوارض خودرو	۱,۵	۴	۰	۰	۶,۳	۱۷	۱۷,۷	۴۸	۷۴,۵	۲۰۲	۱۰۰,۰	۲۷۱
صدور مفاصا عوارض موتورسیکلت	۳,۹	۴	۱,۰	۱	۱۶,۷	۱۷	۳۲,۴	۳۳	۴۶,۱	۴۷	۱۰۰,۰	۱۰۲
خدمات بیمه شهر	۳,۲	۵	۴,۵	۷	۱۲,۲	۱۹	۵۳,۲	۸۳	۲۶,۹	۴۲	۱۰۰,۰	۱۵۶
صدور و پرداخت فیش پسماند	۳,۰	۶	۳,۵	۷	۱۳,۵	۲۷	۴۱,۵	۸۳	۳۸,۵	۷۷	۱۰۰,۰	۲۰۰

۱۰۰,۰	۲۱۶	۳۷,۵	۸۱	۴۳,۵	۹۴	۱۳,۰	۲۸	۳,۲	۷	۲,۸	۶	صدور و پرداخت فیش پیشه‌ور
۱۰۰,۰	۲۱۹	۳۹,۳	۸۶	۴۱,۶	۹۱	۱۳,۷	۳۰	۲,۷	۶	۲,۷	۶	صدور و پرداخت فیش نوسازی
۱۰۰,۰	۱۶۲	۴۳,۸	۷۱	۳۵,۸	۵۸	۱۳,۶	۲۲	۳,۱	۵	۳,۷	۶	اصلاح مشخصات فیش

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه حمل و نقل و ترافیک

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۶ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص صدور آرم طرح ترافیک سالانه رضایت کم و خیلی کم، ۹,۲ درصد رضایت متوسط، ۲۳,۷ درصد رضایت زیاد و ۶۰,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۱ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و... رضایت کم و خیلی کم، ۶,۲ درصد رضایت متوسط، ۲۱,۶ درصد رضایت زیاد و ۶۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۵ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص تعویض آرم طرح ترافیک رضایت خیلی کم، ۱۲,۹ درصد رضایت متوسط، ۳۱,۲ درصد رضایت زیاد و ۴۹,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۸. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه حمل و نقل و ترافیک

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
صدور آرم طرح ترافیک سالانه	۵,۳	۴	۱,۳	۱	۹,۲	۷	۲۳,۷	۱۸	۶۰,۵	۴۶	۱۰۰,۰	۷۶
ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و ...	۴,۱	۴	۱,۰	۱	۶,۲	۶	۲۱,۶	۲۱	۶۷,۰	۶۵	۱۰۰,۰	۹۷
تعویض آرم طرح ترافیک	۴,۳	۴	۲,۲	۲	۱۲,۹	۱۲	۳۱,۲	۲۹	۴۹,۵	۴۶	۱۰۰,۰	۹۳

میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۴ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص قرارداد ناظر و مالک رضایت کم و خیلی کم، ۱۰,۷ درصد رضایت متوسط، ۳۱,۶ درصد رضایت زیاد و ۵۳,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۳ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص گزارش همجواری رضایت کم و خیلی کم، ۸,۶ درصد رضایت متوسط، ۳۵,۲ درصد رضایت زیاد و ۵۱,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۵ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص تعهدنامه و تأیید اطلاعات مهندسان رضایت خیلی کم، ۱۰,۸ درصد رضایت متوسط، ۴۰,۹ درصد رضایت زیاد و ۴۳,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۹. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
قرارداد ناظر و مالک	۳	۱,۵	۶	۲,۹	۲۲	۱۰,۷	۶۵	۳۱,۶	۱۱۰	۵۳,۴	۲۰۶
گزارش همجواری	۳	۱,۴	۶	۲,۹	۱۸	۸,۶	۷۴	۳۵,۲	۱۰۹	۵۱,۹	۲۱۰
تعهدنامه و تأیید اطلاعات مهندسان	۳	۱,۵	۶	۳,۰	۲۲	۱۰,۸	۸۳	۴۰,۹	۸۹	۴۳,۸	۲۰۳

بررسی میزان تفاوت در عملکرد سرویس‌ها و خدمات بعد از واگذاری

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۱,۱ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست، بازدید، صدور دستور نقشه، رسید و تأیید نقشه، تنظیم پیش‌نویس پروانه را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده‌اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۰,۹ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست، بازدید، بررسی خلاف، تنظیم پیش‌نویس گواهی نظارت فنی را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده‌اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۶۸,۷ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست کمیسیون ماده صد را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده‌اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۶۷,۸ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست امور مهندسین را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده‌اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۰,۶ درصد) تغییر در سرویس استعلامات را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده‌اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۶۷,۸ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست خدمات شهری را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۰,۵ درصد) تغییر در سرویس درآمد و نوسازی مالی و اداری را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۶۹,۱ درصد) تغییر در سرویس حمل و نقل و ترافیک را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۶۸,۹ درصد) تغییر در سرویس ثبت اطلاعات سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران را بعد از واگذاری را خیلی بهتر ارزیابی کرده اند.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۰,۶ درصد) تغییر در سرویس ثبت نام شرکت آئران خودرو را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی کرده اند.

جدول شماره ۲۰. میزان تفاوت در عملکرد خدمات و سرویس‌ها بعد از واگذاری

جمع	خیلی بهتر شده		بهبتر شده		متوسط		بدتر شده		خیلی بدتر شده		نوع خدمات و سرویس	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۱۰۰,۰	۴۶۳	۲۱,۴	۹۹	۴۹,۷	۲۳,۰	۲۲,۵	۱۰,۴	۵,۴	۲۵	۱,۱	۵	ثبت درخواست، بازدید، صدور دستور نقشه، رسید و تأیید نقشه، تنظیم پیش‌نویس پروانه
۱۰۰,۰	۴۵۰	۲۵,۶	۱۱۵	۴۵,۳	۲۰,۴	۲۱,۳	۹۶	۶,۹	۳۱	.۹	۴	ثبت درخواست، بازدید، بررسی خلاف، تنظیم پیش‌نویس گواهی نظارت فنی
۱۰۰,۰	۳۴۹	۲۲,۳	۷۸	۴۶,۴	۱۶۲	۲۴,۴	۸۵	۵,۷	۲۰	۱,۱	۴	ثبت درخواست کمیسیون

ماده صد												
ثبت درخواست امور مهندسين	۱۰۰,۰	۳۹۸	۱۹,۱	۷۶	۴۸,۷	۱۹۴	۲۳,۶	۹۴	۷,۳	۲۹	۱,۳	۵
استعلامات	۱۰۰,۰	۴۷۳	۱۸,۰	۸۵	۵۲,۶	۲۴۹	۲۲,۰	۱۰۴	۵,۷	۲۷	۱,۷	۸
ثبت درخواست خدمات شهري	۱۰۰,۰	۳۶۱	۲۰,۲	۷۳	۴۷,۶	۱۷۲	۲۵,۲	۹۱	۶,۱	۲۲	.۸	۳
درآمد و نوسازی مالی و اداری	۱۰۰,۰	۳۸۹	۲۱,۱	۸۲	۴۹,۴	۱۹۲	۲۲,۹	۸۹	۶,۲	۲۴	.۵	۲
حمل و نقل و ترافیک	۱۰۰,۰	۳۱۷	۲۳,۰	۷۳	۴۶,۱	۱۴۶	۲۵,۲	۸۰	۵,۰	۱۶	.۶	۲
ثبت اطلاعات سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران	۱۰۰,۰	۳۵۷	۱۸,۵	۶۶	۵۰,۴	۱۸۰	۲۲,۷	۸۱	۶,۴	۲۳	۲,۰	۷
ثبت نام شرکت آتزان خودرو	۱۰۰,۰	۲۷۹	۲۱,۵	۶۰	۴۹,۱	۱۳۷	۲۴,۷	۶۹	۳,۶	۱۰	۱,۱	۳

میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفاتر خدمات الکترونیک

بیشتر پاسخگویان (۸۲,۷ درصد)، از مراحل بررسی تقاضای مورد نظر خود در دفاتر خدمات الکترونیک به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند. بیشتر پاسخگویان از ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تا کنون به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند (۸۱ درصد). بیشتر پاسخگویان از زمان بازدید و تهیه گزارش به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند (۸۰,۲ درصد). همچنین از مدت زمان رسیدگی به کل درخواست نیز بیشتر پاسخگویان راضی و خیلی راضی هستند (۷۷,۶ درصد). از دفعات مراجعه به دفتر برای انجام کار بیش از نیمی از پاسخگویان راضی و خیلی راضی هستند (۵۸,۳ درصد). پاسخگویان از نرخ هزینه‌های دریافت شده برای انجام کار مورد نظر نیز به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند (۶۹,۹ درصد).

بیشترین میزان نارضایتی (۱۷,۲ درصد) نیز از دفعات مراجعه به دفتر برای انجام کار مورد نظر پاسخگویان بوده است.

جدول شماره ۲۱. میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفتر خدمات الکترونیک

عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
مراحل بررسی تقاضای مورد نظر	۱,۵	۱۶	۱,۹	۱۴۶	۱۳,۸	۱۴۶	۳۹,۶	۴۱۹	۴۳,۱	۴۵۶	۱۰۰,۰
ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تا کنون	۱,۱	۱۲	۲,۳	۱۶۳	۱۵,۶	۱۶۳	۳۹,۸	۴۱۶	۴۱,۲	۴۳۱	۱۰۰,۰
زمان بازدید و تهیه گزارش	۱,۲	۱۰	۲,۴	۱۳۹	۱۶,۲	۱۳۹	۴۳,۳	۳۷۲	۳۶,۹	۳۱۷	۱۰۰,۰
مدت زمان رسیدگی به کل درخواست	۱,۶	۱۷	۳,۳	۲۵	۱۷,۵	۱۸۷	۴۲,۳	۴۵۱	۳۵,۳	۳۷۷	۱۰۰,۰
دفعات مراجعه به این دفتر برای انجام کار خود	۱۰,۱	۱۰۸	۷,۱	۷۶	۲۴,۵	۲۶۱	۳۴,۹	۳۷۲	۲۳,۴	۲۴۹	۱۰۰,۰
نرخ هزینه‌های دریافت شده برای انجام کار مورد نظر	۶,۹	۷۲	۵,۴	۵۷	۱۷,۸	۱۸۷	۴۳,۵	۴۵۶	۲۶,۴	۲۷۷	۱۰۰,۰

میزان تأثیر عوامل در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک

میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی افراد از نظر پاسخگویان به میزان خیلی زیاد و زیادی (۵۶,۸ درصد) در استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک تأثیر داشته است. تأثیر هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات را در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک بیش

از نیمی از پاسخگویان (۷۶,۳ درصد) زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. کیفیت سرویس‌های اینترنتی به میزان زیاد و خیلی زیادی (۷۰,۲ درصد) در استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک تأثیر داشته است. تأثیر اعتماد شهروندان به خدمات دفاتر الکترونیکی در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر (۷۸,۸ درصد)، به میزان زیاد و خیلی زیادی است.

بیشتر شهروندان (۷۸,۹ درصد) تأثیر سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیکی را زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. ۷۴ درصد از پاسخگویان، تعداد دفاتر خدمات الکترونیک را به میزان زیاد و خیلی زیادی در استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک دارای تأثیر می‌دانند. ۷۸,۴ درصد افراد، چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر را به میزان زیاد و خیلی زیادی در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک تأثیرگذار می‌دانند. ۷۷,۸ درصد نیز تأثیر تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه‌شده را از سوی دفاتر به میزان زیاد و خیلی زیادی در استفاده مردم از خدمات دفاتر دارای تأثیر می‌دانند.

۷۸,۹ درصد از پاسخگویان، تأثیر سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیکی را از سایر عوامل بیشتر می‌دانند.

جدول شماره ۲۲. میزان تأثیر عوامل در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک

عوامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع
	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	فرآوانی	درصد	
میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان	۵۷	۶,۱	۱۷۰	۱۸,۱	۱۷۹	۱۹,۰	۲۱۳	۲۲,۷	۳۲۱	۳۴,۱	۹۴۰
هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات	۲۲	۲,۲	۵۴	۵,۴	۱۶۰	۱۶,۰	۳۳۲	۳۳,۲	۴۳۱	۴۳,۱	۹۹۹
کیفیت سرویس‌های اینترنتی	۲۲	۲,۲	۶۱	۶,۲	۲۱۰	۲۱,۳	۳۶۰	۳۶,۶	۳۳۱	۳۳,۶	۹۸۴
اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیکی	۹	.۹	۳۸	۳,۹	۱۵۸	۱۶,۳	۳۹۵	۴۰,۸	۳۶۸	۳۸,۰	۹۶۸

۱۰۰,۰	۹۹۷	۳۹,۳	۳۹۲	۳۹,۶	۳۹۵	۱۵,۷	۱۵۷	۴,۰	۴۰	۱,۳	۱۳	سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰,۰	۹۴۶	۳۷,۷	۳۵۷	۳۶,۳	۳۴۳	۱۶,۲	۱۵۳	۷,۰	۶۶	۲,۹	۲۷	تعداد وجود دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰,۰	۱۰۰۱	۳۳,۵	۳۳۵	۴۴,۹	۴۴۹	۱۶,۰	۱۶۰	۴,۳	۴۳	۱,۴	۱۴	چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر
۱۰۰,۰	۹۸۹	۳۳,۲	۳۲۸	۴۴,۶	۴۴۱	۱۵,۶	۱۵۴	۵,۱	۵۰	۱,۶	۱۶	تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه شده از سوی دفاتر

میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان

بیشتر پاسخگویان (۸۴,۳ درصد) گفته‌اند که کارکنان به میزان زیاد و خیلی زیادی به امور مراجعان اهمیت می‌دهد. بیشتر پاسخگویان (۸۴,۷ درصد) نیز رفتار و نحوه برخورد کارکنان را به میزان زیاد و خیلی زیادی محترمانه و مسئولانه دانسته‌اند. اکثر پاسخگویان (۸۳ درصد)، موارد راهنمایی کارکنان را به میزان زیاد و بسیار زیادی کافی دانسته‌اند. بیشتر پاسخگویان (۸۳,۶ درصد) گفته‌اند که کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند. اکثر پاسخگویان (۸۳,۲ درصد) مهارت کارکنان را به میزان زیاد و بسیار زیادی می‌دانند. بیشتر پاسخگویان (۸۲,۸ درصد)، از اینکه تعداد کارکنان با حجم دفتر کار متناسب بوده است، به میزان زیاد و بسیار زیادی راضی بوده‌اند. اکثر پاسخگویان (۸۰,۵ درصد) به میزان زیاد و بسیار زیادی از کافی بودن فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای انجام خدمت مورد نظر راضی بوده‌اند. بیشتر پاسخگویان (۸۱,۵ درصد)، از مفید بودن اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر برای مراجعان راضی و بسیار راضی بوده‌اند. (۸۴,۲ درصد) پاسخگویان از ساعت کاری دفاتر راضی و بسیار راضی بوده‌اند.

جدول شماره ۲۳. میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان

گویه	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
کارکنان به پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهند	۸	۰.۷	۲۲	۲.۰	۱۴۰	۱۲.۹	۴۵۰	۴۱.۶	۴۶۲	۴۲.۷	۱۰۸۲	۱۰۰.۰
رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است	۶	۰.۶	۲۲	۲.۰	۱۳۷	۱۲.۷	۴۱۱	۳۸.۰	۵۰۵	۴۶.۷	۱۰۸۱	۱۰۰.۰
موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است	۸	۰.۷	۲۸	۲.۶	۱۴۸	۱۳.۷	۴۲۸	۳۹.۶	۴۶۹	۴۳.۴	۱۰۸۱	۱۰۰.۰
کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند	۷	۰.۷	۲۱	۲.۰	۱۴۸	۱۳.۸	۴۵۵	۴۲.۳	۴۴۴	۴۱.۳	۱۰۷۵	۱۰۰.۰
کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می‌باشند	۹	۰.۸	۲۵	۲.۳	۱۴۵	۱۳.۵	۴۴۵	۴۱.۵	۴۴۷	۴۱.۷	۱۰۷۱	۱۰۰.۰
تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است	۹	۰.۸	۳۱	۲.۹	۱۴۳	۱۳.۵	۴۰۷	۳۸.۴	۴۷۱	۴۴.۴	۱۰۶۱	۱۰۰.۰
فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است	۱۰	۰.۹	۲۹	۲.۷	۱۶۷	۱۵.۸	۴۲۲	۴۰.۰	۴۲۷	۴۰.۵	۱۰۵۵	۱۰۰.۰
اطلاعی‌های نصب‌شده در دفاتر برای مراجعان مفید و قابل استفاده است	۱۳	۱.۲	۳۲	۳.۰	۱۴۹	۱۴.۲	۴۷۹	۴۵.۶	۳۷۷	۳۵.۹	۱۰۵۰	۱۰۰.۰
ساعت کاری دفتر مناسب است	۶	۰.۶	۲۵	۲.۴	۱۳۵	۱۲.۸	۴۷۱	۴۴.۸	۴۱۴	۳۹.۴	۱۰۵۱	۱۰۰.۰

ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک

در این سؤال از پاسخگویان خواسته شده است که در صورتی که قبلاً به شهرداری مراجعه کرده‌اند، خدمات دفاتر الکترونیک را ارزیابی کنند. نتایج به دست آمده از جدول زیر چنین است:

بیشتر پاسخگویان (۸۲,۴ درصد) گفته‌اند که سردرگمی در دفاتر خدمات الکترونیک به نسبت شهرداری به میزان زیاد و خیلی زیاد کمتر شده است. بیشتر پاسخگویان (۸۲,۳ درصد) بیان کرده‌اند که پارتی‌بازی و تخلفات اداری به میزان زیاد و خیلی زیاد کاهش یافته است. اکثر پاسخگویان (۸۰,۷ درصد) دسترسی سریع و آسان به خدمات را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. بیشتر پاسخگویان (۷۹,۶ درصد) نیز بیان کرده‌اند که صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان در دفاتر خدمات الکترونیک بیشتر صورت گرفته است. ۷۸,۳ درصد از پاسخگویان، سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تری به کارها و خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک نسبت به شهرداری را زیاد و خیلی زیاد نسبت به قبل ارزیابی کرده‌اند. پاسخگویی به موقع به مراجعان به نظر بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۶,۵ درصد) نسبت به شهرداری زیاد و خیلی زیاد شده است.

جدول شماره ۲۴. ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک

موارد	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات	۱,۲	۱۳	۲,۷	۲۹	۱۳,۶	۱۴۴	۴۳,۷	۴۶۱	۴۰,۹	۲۸,۷	۱۰۵۶	۱۰۰,۰
کاهش پارتی‌بازی و تخلفات اداری	۱,۲	۱۲	۲,۹	۳۰	۱۳,۶	۱۴۲	۴۱,۰	۴۲۸	۴۳,۱	۴۱,۳	۱۰۴۳	۱۰۰,۰
دسترسی سریع و آسان به خدمات	۰,۷	۷	۳,۲	۳۳	۱۵,۵	۱۶۰	۴۴,۹	۴۶۳	۳۶,۹	۲۵,۸	۱۰۳۲	۱۰۰,۰
صرفه‌جویی در وقت و زمان برای	۰,۷	۷	۲,۹	۳۰	۱۶,۹	۱۷۷	۴۲,۷	۴۴۷	۳۸,۶	۲۶,۹	۱۰۴۷	۱۰۰,۰

مراجعات												
۱۰۰,۰	۱۰۵۲	۳۳,۵	۳۵۳	۴۴,۸	۴۷۲	۱۸,۱	۱۹۱	۲,۹	۳۱	۰,۶	۶	سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات
۱۰۰,۰	۱۰۵۲	۳۰,۸	۳۲۴	۴۵,۷	۴۸۱	۱۹,۷	۲۰۷	۳,۰	۳۲	۰,۸	۸	پاسخگویی به موقع به مراجعات

میزان موافقت پاسخگویان با مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک

جملاتی به پاسخگویان در مورد مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک داده شده است و از آنها خواسته شده که نظر خود را اعلام کنند.

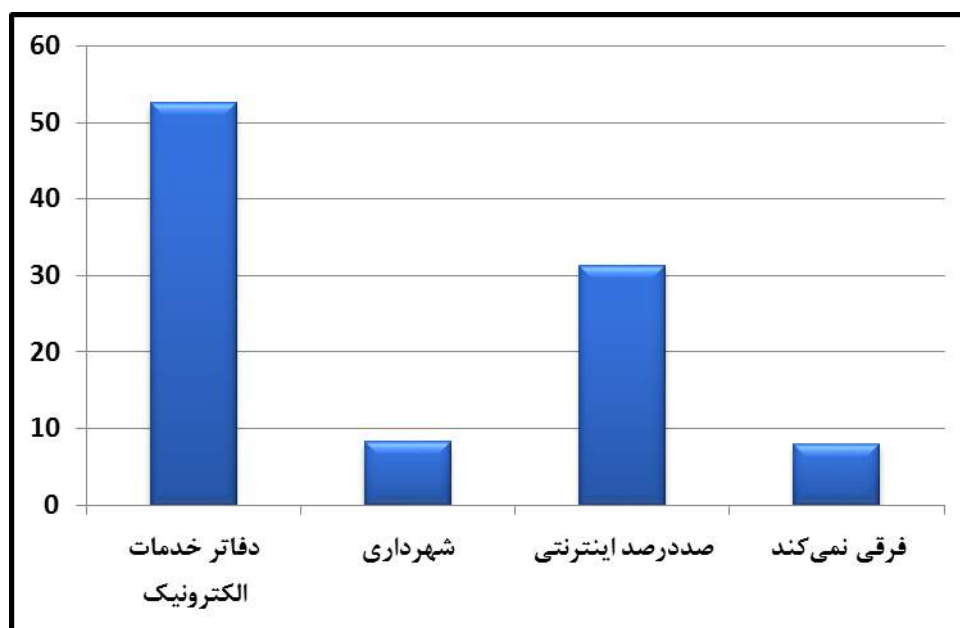
بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۳,۷ درصد) با اینکه دفاتر خدمات الکترونیک باعث صرفه‌جویی در زمان و وقت شهروندان می‌شود به میزان زیاد و خیلی زیاد موافق هستند. بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۲,۸ درصد) با اینکه ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می‌شود، به میزان زیاد و خیلی زیاد موافق هستند. بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۵,۱ درصد)، دفاتر را موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌دانند. بیش از نیمی از آنها (۷۲,۳ درصد) دفاتر را به میزان زیاد و بسیار زیادی موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری می‌دانند.

شرح	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
دفاتر خدمات الکترونیک موجب صرفه‌جویی در زمان و وقت شهروندان می‌شود	۰.۷	۷	۳.۴	۳۶	۱۹.۶	۲۰۶	۳۸.۵	۴۰۵	۳۷.۹	۳۹۹	۱۰۵۳	۱۰۰.۰
ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می‌شود	۱.۵	۱۶	۴.۰	۴۲	۲۱.۶	۲۲۷	۳۸.۲	۴۰۱	۳۴.۶	۳۶۳	۱۰۴۹	۱۰۰.۰
دفاتر موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌شود	۰.۷	۷	۳.۴	۳۶	۲۰.۸	۲۱۹	۴۳.۴	۴۵۷	۳۱.۷	۳۳۴	۱۰۵۳	۱۰۰.۰
دفاتر موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری می‌شود	۰.۹	۹	۳.۸	۴۰	۲۳.۰	۲۴۲	۴۳.۷	۴۵۹	۲۸.۶	۳۰۰	۱۰۵۰	۱۰۰.۰

تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز

بیشتر پاسخگویان معادل ۵۲,۶ درصد از آنها، تمایل دارند که خدمات مورد نظر را از طریق دفاتر خدمات الکترونیک انجام دهند. ۳۱,۳ درصد به انجام خدمات مورد نظر از روش صددرصد اینترنتی تمایل دارند و ۸,۳ درصد نیز از طریق شهرداری تمایل دارند خدمات مورد نظر خود را انجام دهند. ۷,۹ درصد نیز پاسخ داده‌اند که فرقی نمی‌کند که خدمات مورد نظر را از چه طریقی انجام دهند.

درصد معتبر	درصد	فراوانی	موارد
۵۲,۶	۴۹,۴	۵۴۱	دفاتر خدمات الکترونیک
۸,۳	۷,۸	۸۵	شهرداری
۳۱,۳	۲۹,۴	۳۲۲	صددردصد اینترنتی
۷,۹	۷,۴	۸۱	فرقی نمی‌کند
-	۶,۱	۶۷	بی‌پاسخ
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۹۶	جمع کل



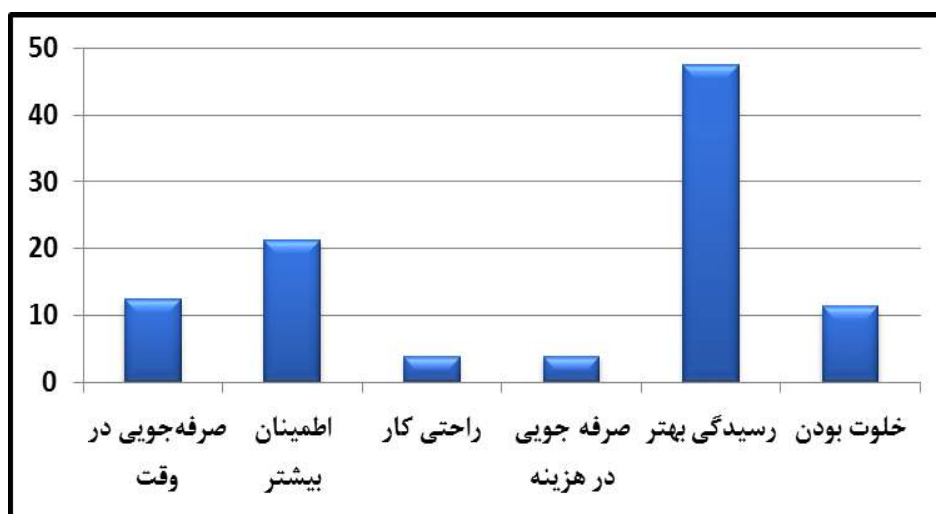
نمودار شماره ۱۱. نمایش تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز

دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری

در مجموع ۸,۳ درصد از پاسخگویان انجام خدمات مورد نظر خود را از طریق شهرداری مناسب‌تر می‌دانند. بیشتر پاسخگویان معادل ۴۷,۵ درصد از آنها رسیدگی بهتر را دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری می‌دانند.

جدول شماره ۲۷. دلایل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری

روش	موارد	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
شهرداری	صرفه جویی در وقت	۱۰	۰.۹	۱۲.۵	۱۲.۵
	اطمینان بیشتر	۱۷	۱.۶	۲۱.۳	۳۳.۸
	راحتی کار	۳	۰.۳	۳.۸	۳۷.۵
	صرفه جویی در هزینه	۳	۰.۳	۳.۸	۴۱.۳
	رسیدگی بهتر	۲۸	۲.۵	۴۷.۵	۸۸.۸
	خلوت بودن	۹	۰.۸	۱۱.۳	۱۰۰.۰
	بی پاسخ	۱۰۱۶	۹۲.۷	-	-
	جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰	-



نمودار شماره ۱۲. نمایش دلایل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری

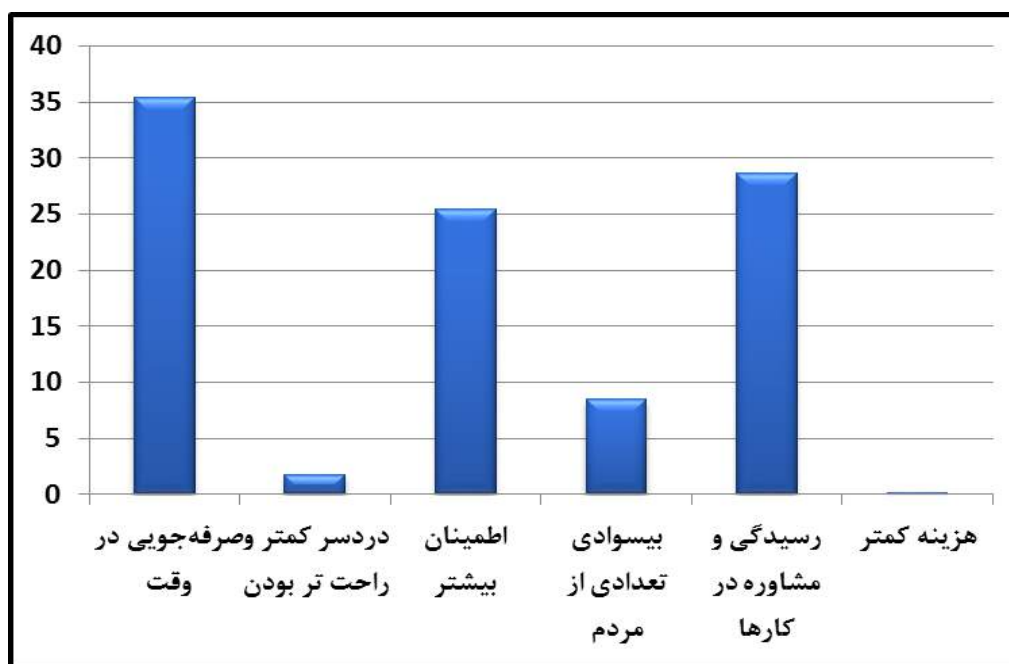
دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق دفاتر خدمات الکترونیک

۵۴۱ نفر از پاسخگویان معادل ۵۲,۶ درصد، روش دفاتر خدمات الکترونیک را بهترین روش برای انجام خدمات مورد نظر خود می‌دانند. از این بین، بیشترین تعداد معادل ۳۵,۴ درصد صرفه‌جویی در وقت را دلیل این انتخاب می‌دانند. سپس ۲۸,۷ درصد از پاسخگویان، رسیدگی و مشاوره در

کارها و ۲۵,۴ درصد اطمینان بیشتر را دلیل انتخاب روش استفاده از دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام خدمات مورد نظر می‌دانند. کمترین نفرات هم کاهش هزینه را دلیل مراجعه خود به دفاتر و انجام خدمات مورد نظر خود می‌دانند.

جدول شماره ۲۸. دلایل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق دفاتر خدمات الکترونیک

موارد	فراوانی	درصد	درصد معتبر
صرفه‌جویی در وقت	۳۱۳	۲۸,۶	۳۵,۴
دردسر کمتر و راحت تر بودن	۱۶	۱,۵	۱,۸
اطمینان بیشتر	۲۲۵	۲۰,۵	۲۵,۴
بیسوادی تعدادی از مردم	۷۵	۶,۸	۸,۵
رسیدگی و مشاوره در کارها	۲۵۴	۲۳,۲	۲۸,۷
هزینه کمتر	۲	۰,۲	۰,۲
بی‌پاسخ	۲۱۱	۱۹,۳	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰



نمودار شماره ۱۳. نمایش دلایل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق دفاتر خدمات الکترونیک

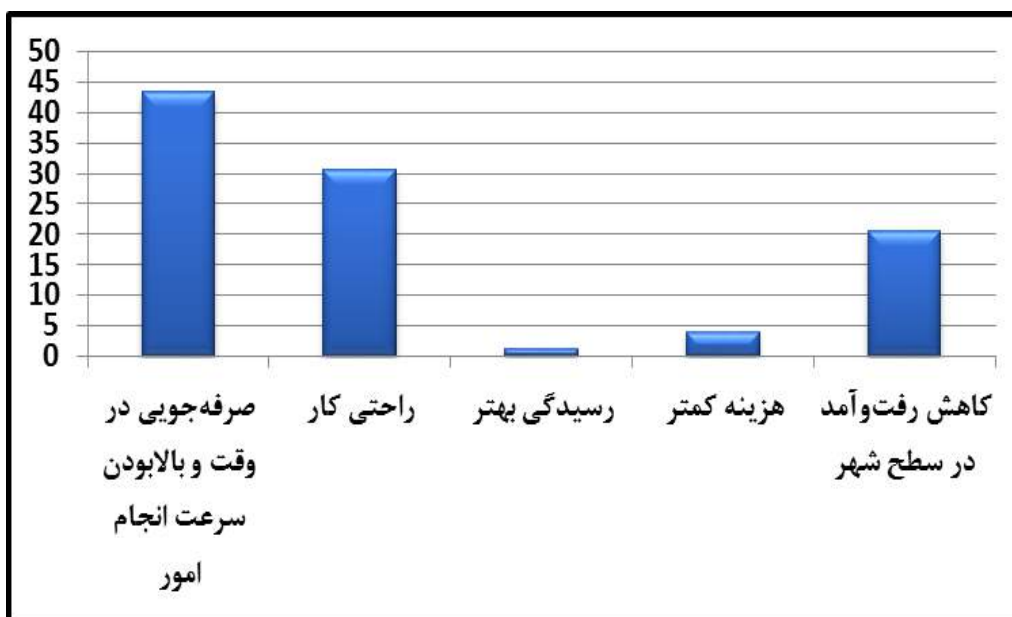
دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر با روش صددرصد اینترنتی

در مجموع ۳۱,۳ درصد از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که انجام خدمات مورد نظر با روش صددرصد اینترنتی مناسب‌تر از روش‌های دیگر است.

از بین این ۳۱,۳ درصد، ۴۳,۴ درصد صرفه‌جویی در وقت و بالابودن سرعت انجام امور را دلیل مناسب بودن روش صددرصد اینترنتی می‌دانند. پس از آن ۳۰,۷ درصد از پاسخگویان، راحتی کار و ۲۰,۶ درصد کاهش رفت‌وآمد در سطح شهر را دلیل انتخاب روش صددرصد اینترنتی می‌دانند.

جدول شماره ۲۹. دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر با روش صددرصد اینترنتی

روش	موارد	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
صددرصد اینترنتی	صرفه‌جویی در وقت و بالابودن سرعت انجام امور	۱۳۷	۱۲,۵	۴۳,۴	۴۳,۴
	راحتی کار	۹۷	۸,۹	۳۰,۷	۷۴,۱
	رسیدگی بهتر	۴	.۴	۱,۳	۷۵,۳
	هزینه کمتر	۱۳	۱,۲	۴,۱	۷۹,۴
	کاهش رفت‌وآمد در سطح شهر	۶۵	۵,۹	۲۰,۶	۱۰۰
	بی‌پاسخ	۷۸۰	۷۱,۲	-	-
	جمع کل	۲۳۱	۱۰۰	۱۰۰	-



نمودار شماره ۱۴. نمایش دلایل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر با روش صدور صد درصد اینترنتی

میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی

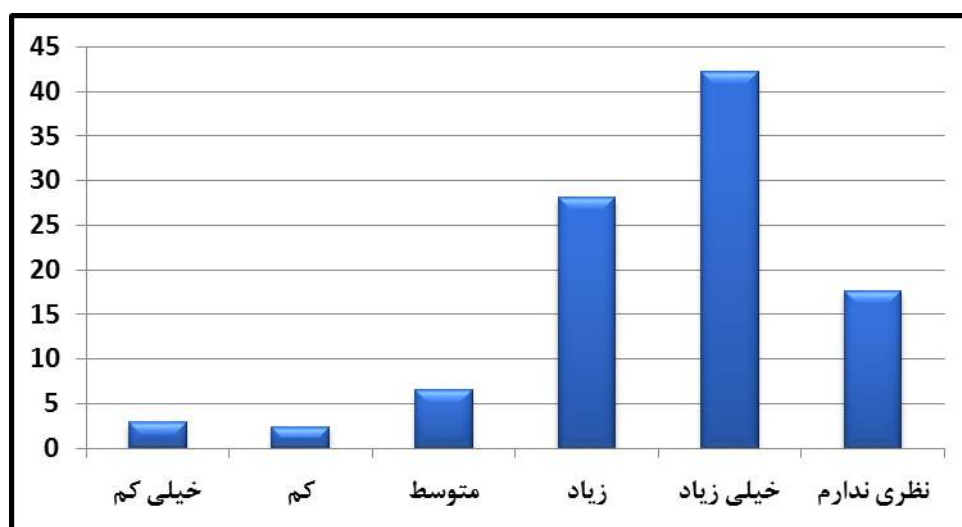
بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۰,۴ درصد)، میزان تمایل خود را به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی بسیار زیاد و زیاد اعلام کرده‌اند. ۶,۶ درصد نیز تمایل متوسطی به انتقال خدمات به بخش خصوصی داشته‌اند.

بنابراین بنا به نظر بیشتر پاسخگویان، خدمات مختلف شهرداری باید به بخش خصوصی انتقال پیدا کند.

جدول شماره ۳۱. میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
------------	---------	------	------------	------------

۲,۹	۲,۹	۲,۸	۳۱	خیلی کم
۵,۲	۲,۴	۲,۴	۲۶	کم
۱۱,۹	۶,۶	۶,۶	۷۲	متوسط
۴۰,۱	۲۸,۲	۲۸,۰	۳۰۷	زیاد
۸۲,۳	۴۲,۲	۴۱,۹	۴۵۹	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۷,۷	۱۷,۵	۱۹۲	نظری ندارم
-	-	.۸	۹	بی پاسخ
-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۹۶	جمع کل



نمودار شماره ۱۵. نمایش میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی

میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور

بیشتر پاسخگویان معادل بیش از نیمی از پاسخگویان (۶۷,۱ درصد)، از اختیاری که شهرداری به

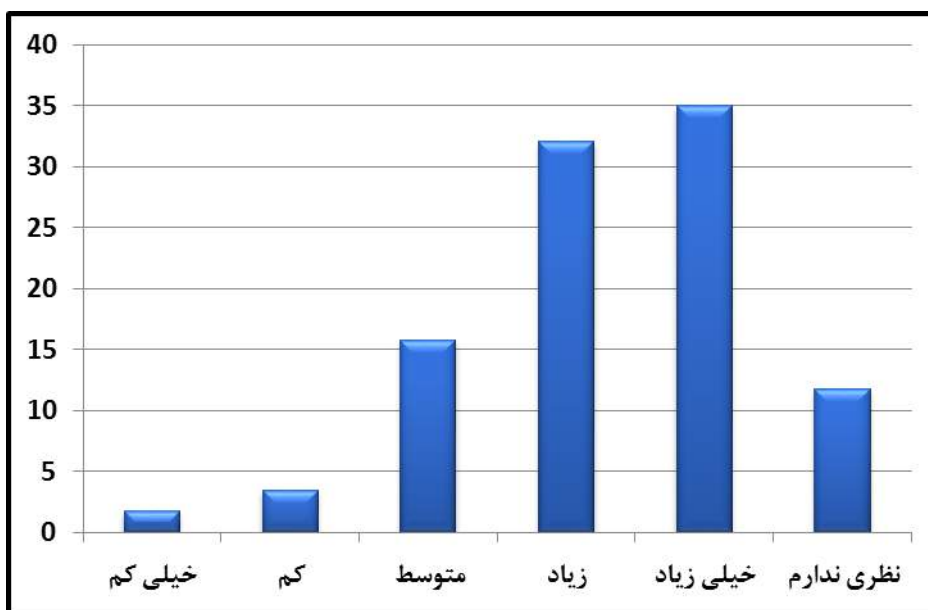
دفاتر برای پیگیری امور داده است، به میزان خیلی زیاد و زیادی رضایت دارند.

تعداد خیلی کمی از افراد (۵,۳ درصد) نیز از میزان اختیار محول شده به دفاتر به میزان کم و خیلی کمی رضایت دارند. ۱۱,۸ درصد نیز نظری نداشته اند.

بنابراین بیشتر پاسخگویان میزان اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور را مناسب می دانند.

جدول شماره ۳۲. میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم	۲۰	۱,۸	۱,۸	۱,۸
کم	۳۸	۳,۵	۳,۵	۵,۳
متوسط	۱۷۲	۱۵,۷	۱۵,۸	۲۱,۱
زیاد	۳۴۹	۳۱,۸	۳۲,۱	۵۳,۲
خیلی زیاد	۳۸۱	۳۴,۸	۳۵,۰	۸۸,۲
نظری ندارم	۱۲۸	۱۱,۷	۱۱,۸	۱۰۰,۰
بی پاسخ	۸	.۷	-	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰	-



نمودار شماره ۱۶. نمایش میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور

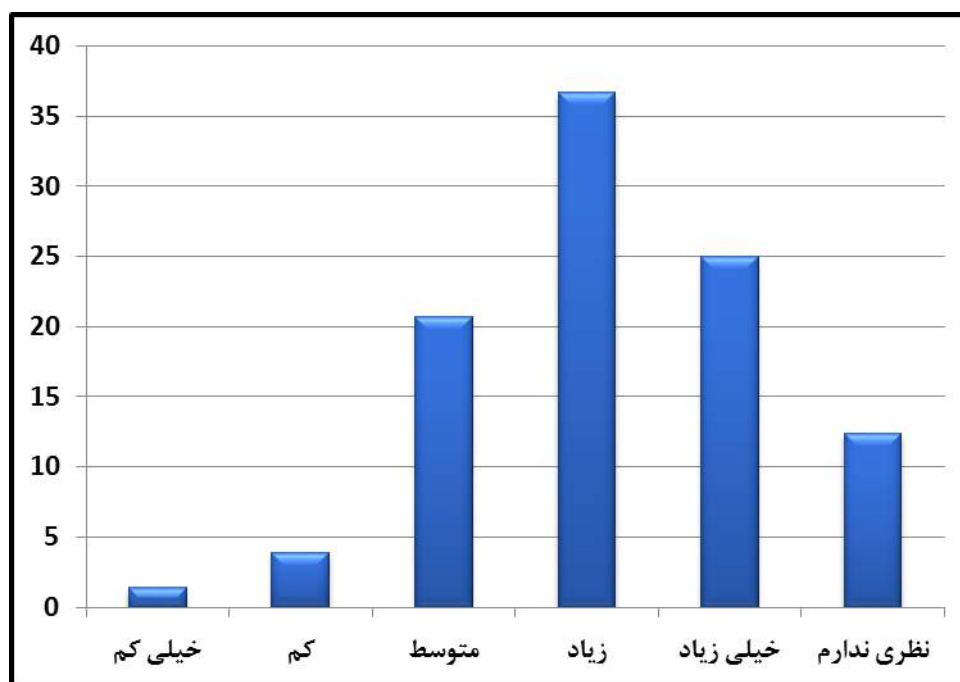
میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه‌کنندگان

مطابق جدول زیر، بیشتر از نیمی از پاسخگویان (۶۱,۷ درصد) بیان کرده‌اند که بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه‌کنندگان، تناسب زیاد و خیلی زیادی وجود دارد. تعداد خیلی کمی از پاسخگویان (۵,۳ درصد) نیز تناسب خیلی کم و کمی بین تعداد دفاتر با نیاز آنها برقرار کرده‌اند. بنابراین، بیشتر افراد بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه‌کنندگان تناسب می‌بینند.

جدول شماره ۳۳: میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه‌کنندگان

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد جمعی
خیلی کم	۱۵	۱,۴	۱,۴	۱,۴
کم	۴۲	۳,۸	۳,۹	۵,۲
متوسط	۲۲۵	۲۰,۵	۲۰,۷	۲۵,۹
زیاد	۳۹۹	۳۶,۴	۳۶,۷	۶۲,۶

۸۷,۶	۲۵,۰	۲۴,۸	۲۷۲	خیلی زیاد
۱۰۰,۰	۱۲,۴	۱۲,۳	۱۳۵	نظری ندارم
-	-	.۷	۸	بی پاسخ
-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۹۶	جمع کل



نمودار شماره ۱۷: نمایش میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه‌کنندگان

میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با دفاتر «پلیس+۱۰»

بیشتر پاسخگویان معادل بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۵,۱ درصد)، از اختیاری که شهرداری به

دفاتر برای پیگیری امور داده است، به میزان خیلی زیاد و زیادی رضایت دارند.

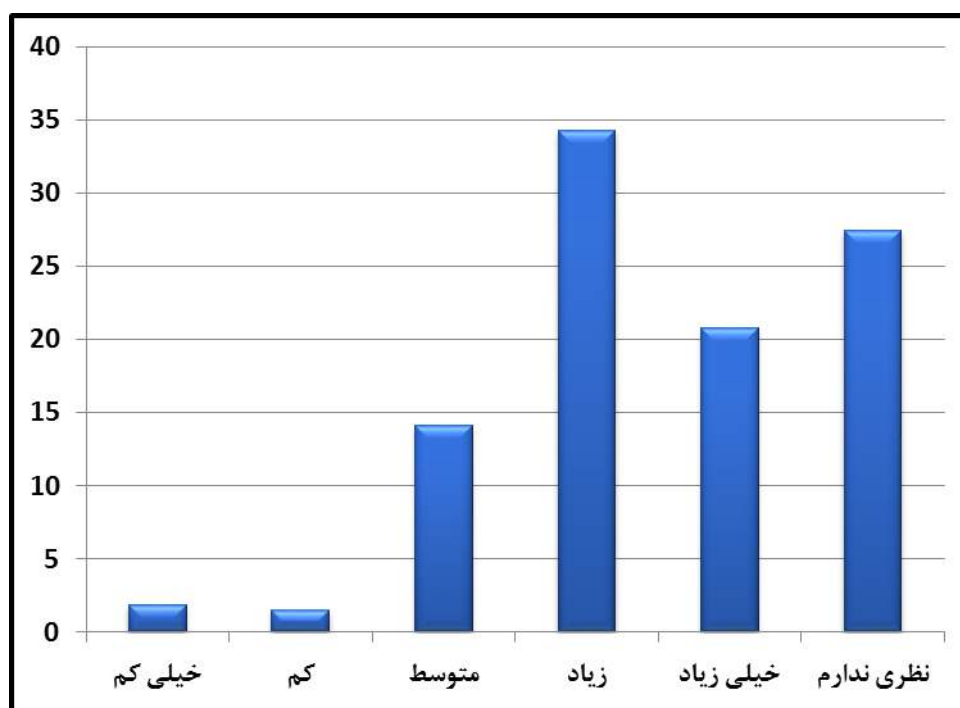
تعداد خیلی کمی از افراد (۳,۴ درصد) نیز از میزان اختیار محول شده به دفاتر به میزان کم و خیلی

کمی رضایت دارند. ۲۷,۵ درصد نیز نظری نداشته‌اند.

بنابر این بیشتر پاسخگویان میزان اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور را مناسب می دانند.

جدول شماره ۳۴. میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با دفاتر «پلیس+۱۰»

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم	۲۰	۱,۸	۱,۹	۱,۹
کم	۱۶	۱,۵	۱,۵	۳,۳
متوسط	۱۵۲	۱۳,۹	۱۴,۱	۱۷,۵
زیاد	۳۶۹	۳۳,۷	۳۴,۳	۵۱,۷
خیلی زیاد	۲۲۴	۲۰,۴	۲۰,۸	۷۲,۵
نظری ندارم	۲۹۶	۲۷,۰	۲۷,۵	۱۰۰,۰
بی پاسخ	۱۹	۱,۷	-	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰	۱۰۰	-



نمودار شماره ۱۸. نمایش میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با دفاتر «پلیس+۱۰»

میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک

به نظر اکثر پاسخگویان (۸۵,۶ درصد)، هدف فراهم کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه توسط دفاتر خدمات الکترونیک به میزان زیاد و خیلی زیادی محقق شده است. بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۶,۱ درصد) نیز بیان کرده‌اند که افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات که از اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک بوده است، به میزان زیاد و خیلی زیادی محقق شده است. سازمان‌دهی و نظم بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات را نیز بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۰,۴ درصد) جزء اهداف محقق شده می‌دانند.

بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۵,۹ درصد) هدف کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت را که از اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک بوده است، محقق‌شده می‌دانند.

جدول شماره ۳۵. میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک

خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		موارد
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۵۱,۳	۴۵۹	۳۴,۳	۳۰۷	۸,۰	۷۲	۲,۹	۲۶	۳,۵	۳۱	فراهم کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه
۳۹,۷	۳۸۱	۳۶,۴	۳۴۹	۱۷,۹	۱۷۲	۴,۰	۳۸	۲,۱	۲۰	افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان
۲۸,۵	۲۷۲	۴۱,۹	۳۹۹	۲۳,۶	۲۲۵	۴,۴	۴۲	۱,۶	۱۵	سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات
۲۸,۷	۲۲۴	۴۷,۲	۳۶۹	۱۹,۵	۱۵۲	۲,۰	۱۶	۲,۶	۲۰	کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت

فصل چهارم

نتیجه گیری

۴-۱. خلاصه یافته‌های پژوهش

۱۱,۶ درصد افراد زن و ۸۸,۴ درصد مرد بوده‌اند.

بیشتر افراد در مقطع دبیرستان و دیپلم (۲۷,۴ درصد) و کارشناسی (۲۵,۹ درصد) بوده‌اند.

درصد متأهلینی که به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۸۸,۹ درصد)، بیشتر از افراد مجرد (۱۱,۱ درصد) بوده است.

بیشتر پاسخگویان (۸۲,۳ درصد) دارای منزل شخصی هستند و سپس به ترتیب مسکن استیجاری (۱۴,۶) و رهنی - استیجاری (۳,۱) دارند.

بیشتر افرادی که پاسخگوی پرسشنامه این نظرسنجی بوده‌اند، فارس بوده‌اند (۶۸,۶ درصد).

بیشتر افرادی که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند، از طریق شهرداری با این دفاتر آشنا شده‌اند (۵۶,۵ درصد).

تعداد زیادی از پاسخگویان (۳۷,۴ درصد) برای بار پنجم و بیشتر است که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از وضعیت پروانه درخصوص تخریب و نوسازی از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه نظارت فنی درخصوص عدم خلاف از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه کمیسیون ماده صد درخصوص ثبت اعتراض از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه استعلامات درخصوص استعلام بانک از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه امور مهندسی در خصوص ثبت شروع به کار از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور مفاصا عوارض خودرو از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و... از سایر موارد بیشتر بوده است.

از نظر پاسخگویان میزان رضایت از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص گزارش همجواری از سایر موارد بیشتر بوده است.

در مورد عملکرد سرویس‌ها و خدمات، بیشتر پاسخگویان (۷۱,۱ درصد) تغییر در سرویس ثبت درخواست، بازدید، صدور دستور نقشه، رسید و تأیید نقشه، تنظیم پیش‌نویس پروانه را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر نسبت به دیگر عوامل ارزیابی کرده اند.

بیشتر پاسخگویان (۸۲,۷ درصد)، از مراحل بررسی تقاضای مورد نظر خود در دفاتر خدمات الکترونیک به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند. بیشترین میزان نارضایتی (۱۷,۲ درصد) نیز از دفعات مراجعه به دفتر برای انجام کار مورد نظر پاسخگویان بوده است.

۷۸,۹ درصد از پاسخگویان، تأثیر سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیکی را از سایر عوامل بیشتر می‌دانند.

در مورد نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان، بیشتر پاسخگویان (۸۴,۷ درصد) رفتار و نحوه برخورد کارکنان را نسبت به سایر عوامل به میزان زیاد و خیلی زیادی محترمانه و مسئولانه دانسته‌اند.

در پاسخ به ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک، بیشتر پاسخگویان (۸۲,۴ درصد) گفته‌اند که سردرگمی در دفاتر خدمات الکترونیک به نسبت شهرداری به میزان زیاد و خیلی زیاد کمتر شده است.

بیشتر پاسخگویان معادل ۵۲,۶ درصد از آنها، تمایل دارند که خدمات مورد نظر را از طریق دفاتر خدمات الکترونیک انجام دهند. ۳۱,۳ درصد به انجام خدمات مورد نظر از روش صددرصد اینترنتی تمایل دارند و ۸,۳ درصد نیز از طریق شهرداری تمایل دارند خدمات مورد نظر خود را انجام دهند.

بیش از نیمی از پاسخگویان (۷۰,۴ درصد)، میزان تمایل خود را به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی بسیار زیاد و زیاد اعلام کرده‌اند.

بیشتر پاسخگویان معادل بیش از نیمی از پاسخگویان (۶۷,۱ درصد)، از اختیاری که شهرداری به دفاتر برای پیگیری امور داده است، به میزان خیلی زیاد و زیادی رضایت دارند.

بیشتر از نیمی از پاسخگویان (۶۱,۷ درصد) بیان کرده‌اند که بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه‌کنندگان، تناسب زیاد و خیلی زیادی وجود دارد.

بیشتر پاسخگویان میزان اختیار محول‌شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور را مناسب می‌دانند (۵۵,۱ درصد).

به نظر اکثر پاسخگویان (۸۵,۶ درصد)، هدف فراهم‌کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه توسط دفاتر خدمات الکترونیک به میزان زیاد و خیلی زیادی محقق شده است.