

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات

دفاتر خدمات الکترونیک شهر (شش ماهه اول سال ۹۷)

مجری:

دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

سال ۱۳۹۷



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی  
دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

---

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات دفاتر خدمات الکترونیک شهر (شش ماهه اول سال ۹۷)

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر ولی الله شجاع پوریان

مدیر کل دفتر مطالعات: دکتر سید ابولحسن ریاضی

مجری طرح: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

مدیر پروژه: علی اکبر صادقی

سال انتشار: ۱۳۹۷

ناشر: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

---

آدرس دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

شهرداری تهران - طبقه چهارم

تلفن: ۹۶۰۲۱۵۰۰

## چکیده

این نظرسنجی به منظور بررسی میزان رضایت شهروندان مراجعه کننده به دفاتر خدمات الکترونیک شهر، از خدمات ارائه شده در این دفاتر، انجام شده است. روش تحقیق پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. بدین ترتیب جامعه آماری این نظرسنجی شامل مراجعین به دفاتر خدمات الکترونیک مناطق ۲۲ گانه شهر تهران با ضابطه سنی ۱۵ سال و بالاتر می باشد. هم از بین ۱۱۲ دفتر خدمات الکترونیک و هم از بین شهروندان مراجعه کننده به هر دفتر، به صورت تصادفی سیستماتیک نمونه گیری انجام شد. تعداد دفاتر الکترونیک انتخاب شده ۳۸ دفتر بوده و حجم نمونه نهایی از شهروندان ۸۰۰ نفر بوده است. یافته های تحقیق نشان داد که:

۱. میزان رضایت شهروندان از کلیه خدمات ارائه شده در دفاتر خدمات ۶۷,۹٪ از ۱۰۰ می باشد.
۲. بیشتر پاسخگویان (حداقل ۵۶ درصد) عملکرد سرویس دهی و خدمات را بعد از واگذاری بهبود یافته ارزیابی کرده اند.
۳. اکثر پاسخگویان (حداقل ۵۶ درصد) از فرایند رسیدگی در دفاتر الکترونیک رضایت داشته اند.
۴. بیشتر شهروندان (حداقل حدود نیمی از آنها) عواملی چون سواد کامپیوتری شهروندان، هزینه های پرداختی، اعتماد شهروندان به دفاتر، سرعت انجام امور، تعداد و سهولت دسترسی به دفاتر را در میزان استفاده شهروندان از این دفاتر موثر می دانند.
۵. اکثر پاسخگویان (حداقل ۶۲ درصد) از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان رضایت داشته اند.
۶. بیشتر پاسخگویان (حداقل نیمی از آنها) وضعیت کنونی دفاتر الکترونیک از نظر کاهش سردرگمی، کاهش فساد و پارتی بازی، نظم در امور، دسترسی و ... در مقایسه با زمانی که برای انجام کار به شهرداری مراجعه می کردند، بهتر نسبت به قبل (زمان مراجعه به شهرداری) ارزیابی نموده اند.
۷. بیشتر پاسخگویان معادل ۶۲,۲ درصد از آنها، تمایل دارند که خدمات مورد نظر را از طریق دفاتر خدمات الکترونیک انجام دهند. ۱۷,۴ درصد به انجام خدمات مورد نظر از روش صددرصد اینترنتی تمایل دارند.
۸. اکثر پاسخگویان (حداقل ۵۵ درصد) بر این عقیده اند که دفاتر الکترونیک به اهداف خود دست یافته است.

## فهرست مطالب

۴	<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>
۵	مقدمه
۸	اهداف پژوهش
۹	سؤالات پژوهش
۱۰	<b>فصل دوم: روش‌شناسی تحقیق</b>
۱۱	روش تحقیق و ابزار گردآوری داده‌ها
۱۱	جامعه آماری
۱۱	شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه
۱۱	شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۱	اعتبار و روایی
۱۵	<b>فصل سوم: یافته‌های تحقیق</b>
۱۶	مشخصات فردی پاسخگویان
۲۲	یافته‌های بخش دفاتر الکترونیک
۲۲	نحوه آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک
۲۴	تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام کار مربوطه
۲۵	تعداد کل دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک
۲۶	دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک
۲۷	بررسی میزان رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک

- ۲۸ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در خصوص پروانه
- ۳۲ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه نظارت فنی
- ۳۴ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه کمیسیون ماده صد
- ۳۵ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه استعلامات
- ۳۶ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه امور مهندسين
- ۳۸ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه خدمات شهری
- ۴۰ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه مالی و اداری
- ۴۴ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه حمل و نقل و ترافیک
- ۴۶ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان
- ۴۷ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه فنی و عمران
- ۴۸ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ
- میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت آب منطقه ای

### ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- ۵۰ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران
- ۵۱ میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه GIS
- ۵۲ میزان رضایت از پرداخت الکترونیک
- ۵۲ شاخص رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک
- ۵۵ بررسی میزان تفاوت در عملکرد سرویس‌ها و خدمات بعد از واگذاری
- ۵۷ میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفاتر خدمات الکترونیک

- ۵۸ میزان تأثیر عوامل در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک
- ۵۹ میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان
- ۶۰ ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک
- ۶۲ میزان موافقت پاسخگویان با مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک
- ۶۳ تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز
- ۶۴ دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری
- ۶۵ میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی
- ۶۶ میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور
- ۶۷ میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه کنندگان
- ۶۸ میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با سایر دفاتر
- ۶۹ میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک
- ۷۰ **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، به کارگیری 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 فناوری‌ان شهر در رابطه با شکایات ارباب رجوع و اتخاذ تصمیم مناسب
- نظارت بر نحوه عملکرد مؤسسه فناوری‌ان 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 فناوری‌ان شهر
- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک از طریق مؤسسه فناوری‌ان 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 حمل و نقل و ترافیک: ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب پیک بادی در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافرهای شخصی، اشخاص و مؤسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس های بین شهری و کارت های اعتباری مترو و اتوبوس
- حوزه املاک و مستغلات: تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه های عمرانی، پیگیری گردش پرونده های 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 سازمان ها و ارگان های دولتی و نهادها پس از بررسی های لازم و پیشنهاد توسط مؤسسه فناوران و دبیرخانه کمیته راهبری هماهنگی با مؤسسات ذی ربط 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 سرویس ها بعد از واگذاری
۳. بررسی میزان رضایت از فرایند کار در دفتر خدمات الکترونیک
۴. بررسی میزان تأثیر عوامل متعدد در میزان استفاد 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 شیوه های گوناگون و واکاوی دلایل آن
۸. بررسی میزان تحقق یافتن اهداف دفاتر از نظر شهروندان

## سوالات پژوهش

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 داده ها

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 نمونه گیری 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 نمونه گیری تصادفی سیستماتیک مراکز برای پرسشگری انتخاب شدند.

مرحله اول: تهیه لیست دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران.

مرحله دوم: انتخاب دفاتر خدمات الکترونیک (۳۸ دفتر).

مرحله سوم: انتخاب افراد برای پاسخگویی به پرسشنامه (۸۰۰ نفر).

### شیوه تجزیه و تحلیل داده ها

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

میزان تفاوت در عملکرد بعد از	خدمات	آلفای کرونباخ
	حوزه شهرسازی (پروانه و گواهی و ...)	۰٫۹۰
	حوزه خدمات شهری (صدور برگ مسیر پیمانکاران و ...)	
	حوزه مالی و اقتصاد شهری (مفاصا حساب نوسازی و ...)	
	حمل و نقل و ترافیک (صدور آرم ترافیک سالانه و ...)	
	حوزه فنی و عمرانی (صدور مجوز حفاری و ...)	

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

میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار	خدمات	آلفای کرونباخ
	مراحلی بررسی تقاضای مورد نظر	۰٫۸۲
	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 دریافت شده برای انجام کار مورد نظر	
	مراحلی بررسی تقاضای مورد نظر	

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

تأثیر عوامل در استفاده از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک	خدمات	آلفای کرونباخ
	میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان	۰٫۸۲
	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 کروباخ	خدمات	
۰,۸۹	کارکنان به پیگیری امور مراجعان اهمیت می دهد	میزان رضایت در زمینه نحوه مدیریت و برخورد کارکنان
	رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است	
	موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است	
	کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می کنند	
	کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می باشند	
	تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است	
	فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است	
	اطلاعی‌های نصب شده 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 کروباخ	خدمات	
۰,۷۸	کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات	خدمات الکترونیک در صورت ارزیابی وضعیت کنونی
	کاهش پارتی بازی و تخلفات اداری	
	دسترسی سریع و آسان به خدمات	
	صرفه جویی در وقت و زمان برای مراجعان	
	سازمان دهی و نظم بخشی دقیق تر به کارها و خدمات	
پاسخگویی به موقع به مراجعان		

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

آلفای کروباخ	خدمات	
۰,۷۴	دفاتر خدمات الکترونیک موجب صرفه جویی در زمان و وقت شهروندان می شود	مزایای خدمات الکترونیک نظر مراجعان در مورد
	ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می شود	
	دفاتر موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت رسانی می شود	
	دفاتر موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف سازی امور اداری می شود	



جدول شماره ۷. جدول نظر شهروندان پیرامون اهداف دفاتر

آلفای کرونباخ	خدمات	
۰,۷۷	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	

## 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.

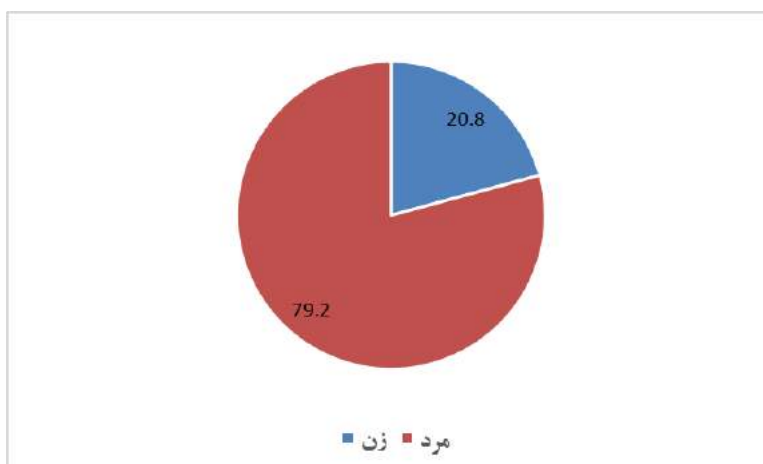
### ۱. جنس پاسخگویان

همانگونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود ۲۰٫۸ درصد افراد زن و ۷۹٫۲ 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	۱۵۹	۱۹٫۹	۲۰٫۸
مرد	۶۰۶	۷۵٫۸	۷۹٫۲
بی پاسخ	۳۵	۴٫۴	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰	۱۰۰٫۰

نمودار ۱. نمایش جنسیت پاسخگویان



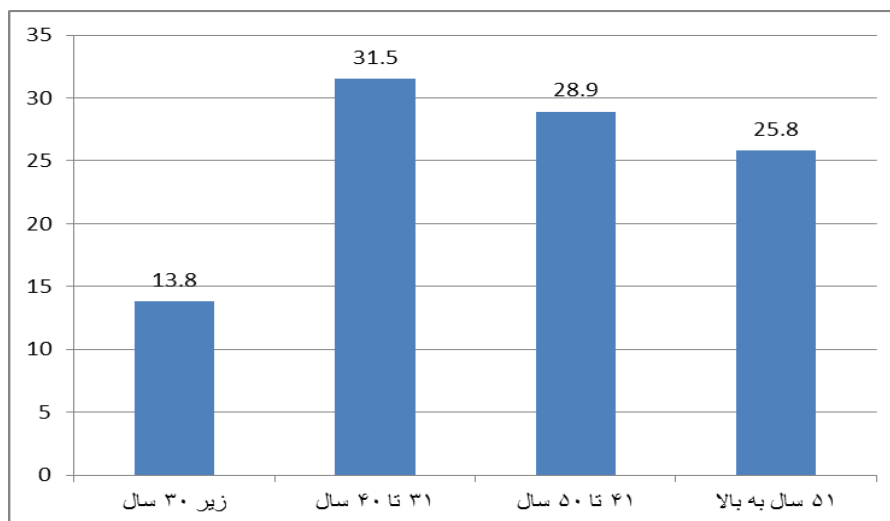
## ۲. سن پاسخگویان

افراد ۳۱ تا ۴۰ سال بیشتر از بقیه گروه‌های سنی به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۳۱,۵ درصد). می‌توان گفت که دامنه رفت و آمد 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 (۲۸,۹ درصد) و سپس ۵۱ سال به بالا (۲۵,۸ درصد). در نهایت هم ۱۳,۸ 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	۱۱۰	۱۳,۸	۱۳,۸
۳۱ تا ۴۰ سال	۲۵۱	۳۱,۴	۳۱,۵
۴۱ تا ۵۰ سال	۲۳۰	۲۸,۷	۲۸,۹
۵۱ سال به بالا	۲۰۶	۲۵,۸	۲۵,۸
بی‌پاسخ	۳	۰,۴	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰	۱۰۰

نمودار ۲. نمایش فراوانی پاسخگویان بر حسب سن



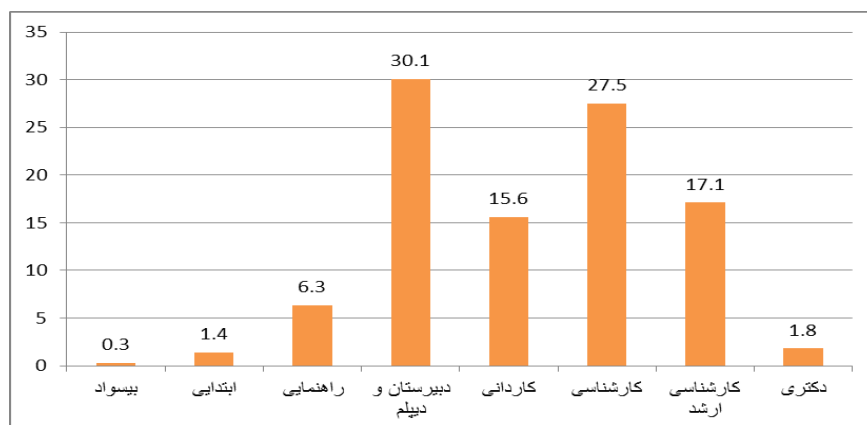
## ۳. تحصیلات پاسخگویان

از پاسخگویان، تحصیلات آنها پرسیده شد که طبق نتایج حاصله از این سؤال، بیشتر افراد در مقطع دبیرستان و دیپلم (۳۰,۱ درصد) و کارشناسی (۲۷,۵ درصد) بوده‌اند.

جدول ۳. توزیع میزان تحصیلات پاسخگویان

تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد معتبر
بی سواد	۲	۰,۳	۰,۳
ابتدایی	۱۱	۱,۴	۱,۴
راهنمایی	۵۰	۶,۳	۶,۳
دبیرستان و دیپلم	۲۳۹	۲۹,۹	۳۰,۱
کاردانی	۱۲۴	۱۵,۵	۱۵,۶
کارشناسی	۲۱۹	۲۷,۴	۲۷,۵
کارشناسی ارشد	۱۳۶	۱۷,۰	۱۷,۱
دکتری	۱۴	۱,۸	۱,۸
بی پاسخ	۵	۰,۶	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰	۱۰۰

نمودار ۳. نمایش میزان تحصیلات پاسخگویان بر حسب درصد معتبر



#### ۴. وضعیت تأهل پاسخگویان

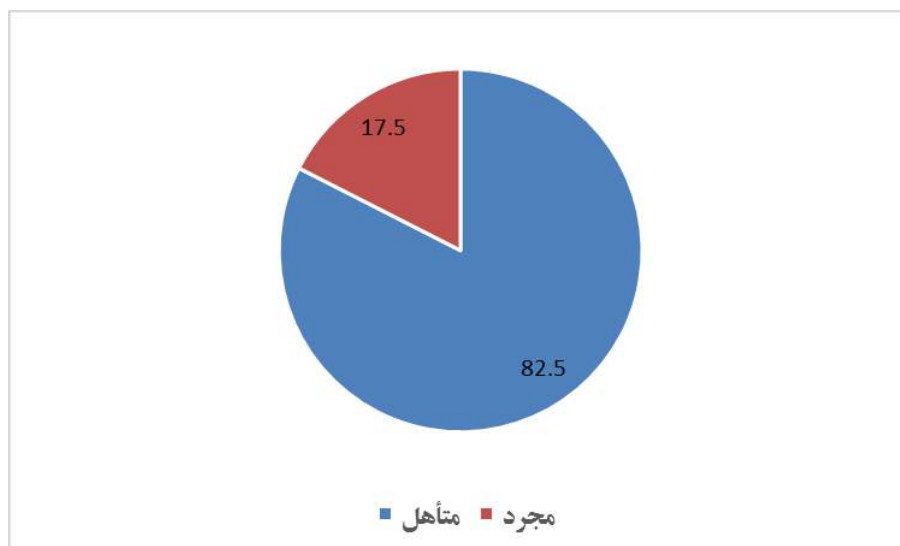
درصد متأهلی که به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۸۲٫۵ درصد)، بیشتر از افراد مجرد (۱۷٫۵ درصد) بوده است.

می‌توان چنین گفت که متأهلین بیشتر از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک استفاده کرده‌اند.

جدول ۴. توزیع وضعیت تأهل پاسخگویان

وضعیت تأهل	فراوانی	درصد	درصد معتبر
متأهل	۶۵۸	۸۲٫۳	۸۲٫۵
مجرد	۱۴۰	۱۷٫۵	۱۷٫۵
بی‌پاسخ	۲	۰٫۳	-
جمع کل	۱۰۹۶	۱۰۰٫۰	۱۰۰

نمودار ۴. نمایش وضعیت تأهل پاسخگویان بر حسب درصد معتبر



## ۵. وضعیت مسکن

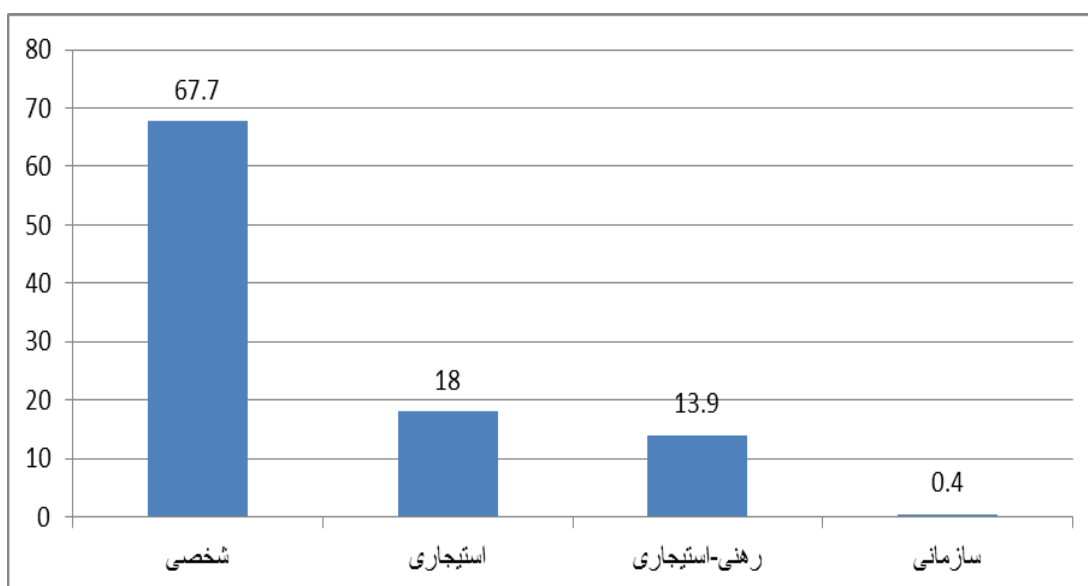
در مورد وضعیت مسکن از پاسخگویان سؤال شد و پاسخ آنها بیانگر این بود که بیشتر پاسخگویان (۶۷,۷ درصد)

دارای منزل شخصی هستند و سپس به ترتیب مسکن استیجاری (۱۸) و رهنی - استیجاری (۱۳,۹) دارند.

جدول ۵. توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان

وضعیت مسکن	فراوانی	درصد	درصد معتبر
شخصی	۵۳۵	۶۶,۹	۶۷,۷
استیجاری	۱۴۲	۱۷,۸	۱۸,۰
رهنی - استیجاری	۱۱۰	۱۳,۸	۱۳,۹
سازمانی	۳	۰,۴	۰,۴
بی پاسخ	۱۰	۱,۳	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰	۱۰۰

نمودار ۵. نمایش وضعیت مسکن پاسخگویان بر حسب درصد معتبر



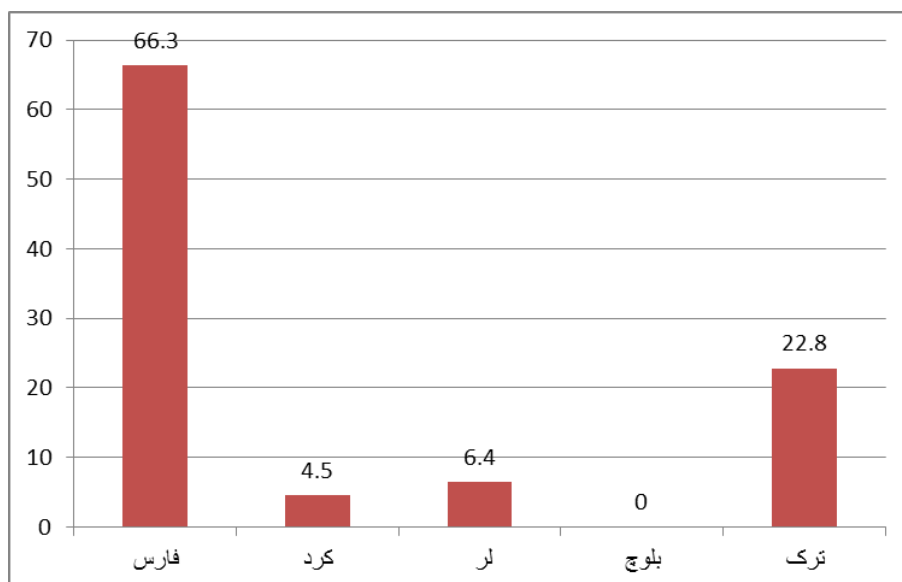
## ۶. قومیت پاسخگویان

بیشتر افرادی که پاسخگوی پرسشنامه این نظرسنجی بوده‌اند، فارس بوده‌اند (۶۶,۳ درصد).

جدول ۶. توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان

وضعیت مسکن	فراوانی	درصد	درصد معتبر
فارس	۵۱۵	۶۴.۴	۶۶.۳
کرد	۳۵	۴.۴	۴.۵
لر	۵۰	۶.۳	۶.۴
بلوچ	۰	۰	۰
ترک	۱۷۷	۲۲.۱	۲۲.۸
بی پاسخ	۲۳	۲.۹	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

نمودار ۶. نمایش قومیت پاسخگویان بر حسب درصد معتبر





### ۲-۳. 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.

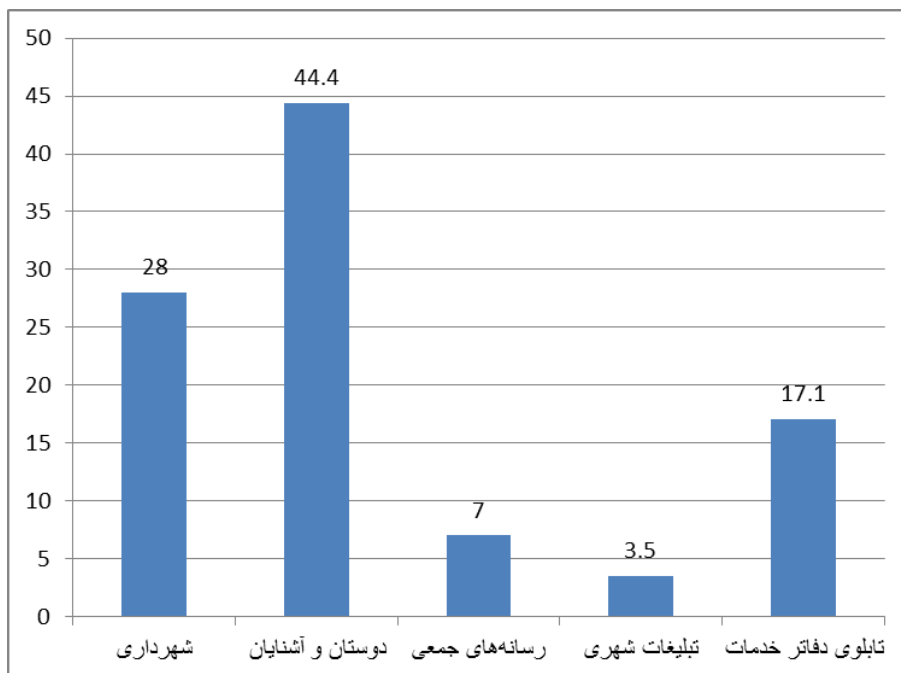
### نحوه آشنایی با دفاتر خدمات الکترونیک

بیشتر افرادی که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند، از طریق دوستان و آشنایان با این دفاتر آشنا شده‌اند (۴۴,۴ درصد). سپس شهرداری (۲۸ درصد) سهم عمده‌ای در نحوه آشنایی افراد با خدمات دفاتر الکترونیک داشته‌اند. تابلوی دفاتر خدمات (۱۷,۱ 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	۱۶۷	۲۰.۹	۲۸.۰
دوستان و آشنایان	۲۶۵	۳۳.۱	۴۴.۴
رسانه‌های جمعی	۴۲	۵.۳	۷.۰
تبلیغات شهری	۲۱	۲.۶	۳.۵
تابلوی دفاتر خدمات	۱۰۲	۱۲.۸	۱۷.۱
بدون پاسخ	۲۰۳	۲۵.۴	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

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

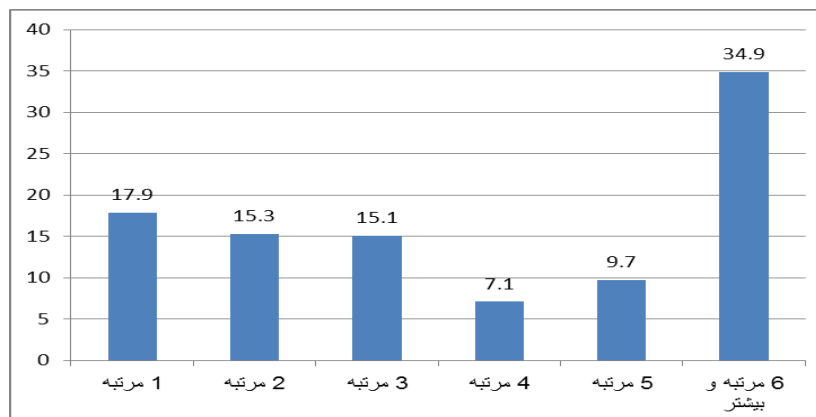


تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام کار مربوطه تعداد زیادی از پاسخگویان (۳۴,۹ درصد) برای بارششم و بیشتر است که به دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام کار مربوطه مراجعه نموده‌اند و تعداد کمی از آنها (۷,۱ درصد)، دفعات مراجعه خود را به این دفاتر، چهار بار اعلام کرده‌اند.

جدول ۸. تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک برای انجام کار مربوطه

پاسخ‌ها	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱ مرتبه	۱۳۹	۱۷.۴	۱۷.۹
۲ مرتبه	۱۱۹	۱۴.۹	۱۵.۳
۳ مرتبه	۱۱۷	۱۴.۶	۱۵.۱
۴ مرتبه	۵۵	۶.۹	۷.۱
۵ مرتبه	۷۵	۹.۴	۹.۷
۶ مرتبه و بیشتر	۲۷۱	۳۳.۹	۳۴.۹
بدون پاسخ	۲۴	۳.۰	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

نمودار ۸. نمایش تعداد دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک برای کار مربوطه



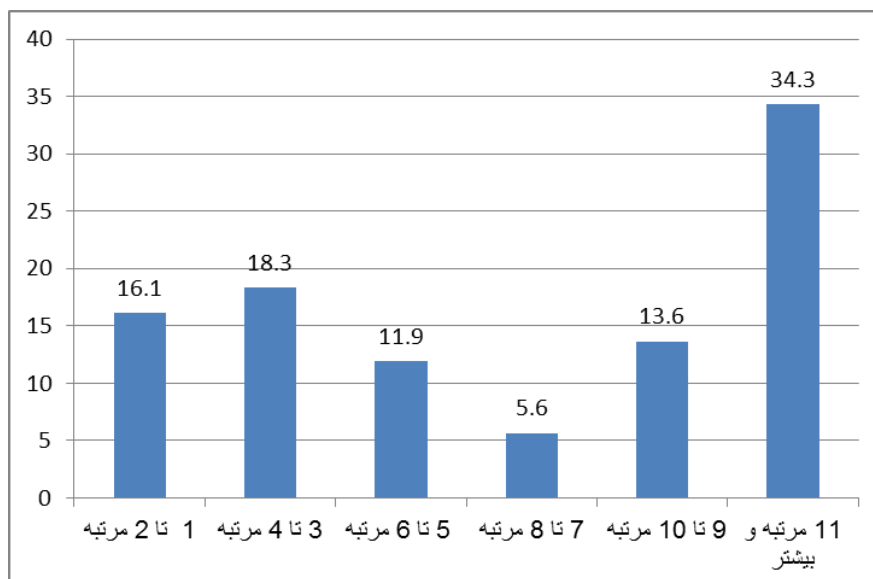
## تعداد کل دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک

تعداد زیادی از پاسخگویان (۳۴,۳ درصد) بکل دفعات مراجعه آنان به دفاتر الکترونیک یازدهم و بیشتر است بوده و تعداد کمی از آنها (۵,۶ درصد)، کل دفعات مراجعه خود را به این دفاتر، ۷ تا ۸ بار اعلام کرده‌اند.

جدول ۸,۱. تعداد کل دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک براینجام کار مربوطه

پاسخ‌ها	فراوانی	درصد	درصد معتبر
۱ تا ۲ مرتبه	۱۲۳	۱۵,۴	۱۶,۱
۳ تا ۴ مرتبه	۱۴۰	۱۷,۵	۱۸,۳
۵ تا ۶ مرتبه	۹۱	۱۱,۴	۱۱,۹
۷ تا ۸ مرتبه	۴۳	۵,۴	۵,۶
۹ تا ۱۰ مرتبه	۱۰۴	۱۳,۰	۱۳,۶
۱۱ مرتبه و بیشتر	۲۶۲	۳۲,۸	۳۴,۳
بدون پاسخ	۳۷	۴,۶	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰

نمودار ۸,۱. نمایش تعداد کل دفعات مراجعه شهروندان به دفاتر خدمات الکترونیک برای کار مربوطه



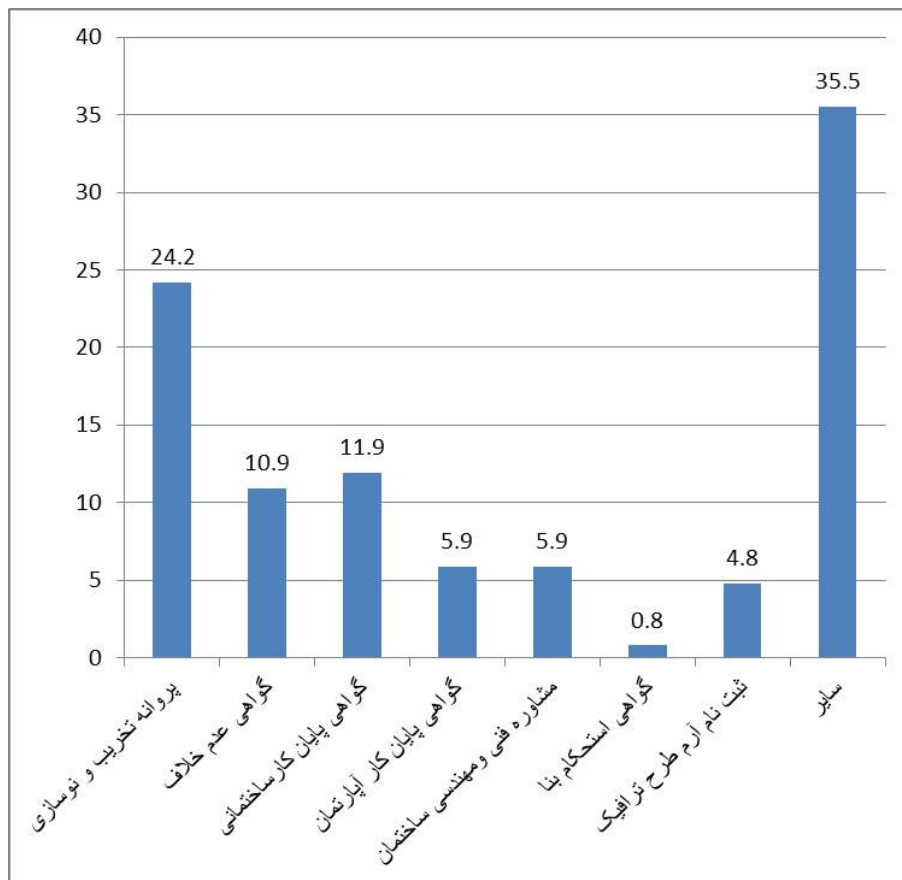
### دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک

حدود یک چهارم (۲۴,۲ درصد) از پاسخگویان اعلام کرده‌اند که به منظور اخذ پروانه تخریب و نوسازی و ۱۱,۹ درصد نیز برای دریافت گواهی پایان کار ساختمانی به این مراکز مراجعه نمودند.

جدول ۹. دلایل مراجعه پاسخگویان به دفاتر خدمات الکترونیک

دلایل	فراوانی	درصد	درصد معتبر
پروانه تخریب و نوسازی	۱۷۵	۲۱.۹	۲۴.۲
گواهی عدم خلاف	۷۹	۹.۹	۱۰.۹
گواهی پایان کار ساختمانی	۸۶	۱۰.۸	۱۱.۹
گواهی پایان کار آپارتمان	۴۳	۵.۴	۵.۹
مشاوره فنی و مهندسی ساختمان	۴۳	۵.۴	۵.۹
گواهی استحکام بنا	۶	۰.۸	۰.۸
ثبت نام آرم طرح ترافیک	۳۵	۴.۴	۴.۸
سایر	۲۵۷	۳۲.۱	۳۵.۵
بدون پاسخ	۷۶	۹.۵	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

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



### بررسی میزان رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک

به منظور 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 ۴,۲ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تخریب و نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۸ درصد رضایت متوسط و ۷۶ درصد رضایت زیاد یا خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص شهرسازی رضایت کم و خیلی کم، ۲۲,۲ درصد رضایت متوسط، ۵۳,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۳ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص ساخت رضایت کم و خیلی کم، ۲۹,۴ درصد رضایت متوسط، ۴۶,۶ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۱ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص احداث رضایت کم و خیلی کم، ۱۷,۵ درصد رضایت متوسط، ۵۸,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۸,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۱ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص اضافه اشکوب رضایت کم و خیلی کم، ۲۷,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۰,۶ درصد رضایت زیاد و ۱۲,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۷ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص توسعه رضایت کم و خیلی کم، ۲۳,۵ درصد رضایت متوسط، ۶۰,۵ درصد رضایت زیاد و ۹,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعمیرات اساسی رضایت کم و خیلی کم، ۲۸,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۵,۶ درصد رضایت زیاد و ۹,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۳ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعمیرات غیر اساسی رضایت کم و خیلی کم، ۳۱ درصد رضایت متوسط، ۵۴,۹ درصد رضایت زیاد و ۸,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۷ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تبدیل، رضایت کم و خیلی کم، ۲۸,۲ درصد رضایت متوسط، ۵۰ درصد رضایت زیاد و ۱۲,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تغییر نقشه رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۴ درصد رضایت متوسط، ۵۵,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۸,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۲,۲ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تعویض ناظر، مجری، محاسب رضایت کم و خیلی کم، ۲۷ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۳,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۷ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تغییرات رضایت کم و خیلی کم، ۲۳,۸ درصد رضایت متوسط، ۵۴,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۸ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص تمدید پروانه رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۴ درصد رضایت متوسط، ۶۳,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.



▪ یافته‌ها نشان می‌دهد ۳,۶ درصد پاسخگویان از وضعیت پروانه درخصوص ابطال آن رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۳ درصد رضایت متوسط، ۶۵,۱ درصد رضایت زیاد و ۱۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۰. ارزیابی شهروندان از خدمات پروانه در دفاتر خدمات الکترونیک

خدمات		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
تخریب و نوسازی	فراوانی	۳	۱۰	۶۲	۱۷۰	۶۸	۳۱۳
	درصد	۱۰	۳,۲	۱۹,۸	۵۴,۳	۲۱,۷	۱۰۰,۰
شهرسازی	فراوانی	۴	۱۱	۴۴	۱۰۶	۳۳	۱۹۸
	درصد	۲,۰	۵,۶	۲۲,۲	۵۳,۵	۱۶,۷	۱۰۰,۰
ساخت	فراوانی	۳	۱۳	۶۵	۱۰۳	۳۷	۲۲۱
	درصد	۱,۴	۵,۹	۲۹,۴	۴۶,۶	۱۶,۷	۱۰۰,۰
احداث	فراوانی	۳	۵	۲۷	۹۰	۲۹	۱۵۴
	درصد	۱,۹	۳,۲	۱۷,۵	۵۸,۴	۱۸,۸	۱۰۰,۰
اضافه اشکوب	فراوانی	۴	۴	۲۴	۴۴	۱۱	۸۷
	درصد	۴,۵	۴,۶	۲۷,۶	۵۰,۶	۱۲,۶	۱۰۰,۰
توسعه	فراوانی	۱	۷	۲۸	۷۲	۱۱	۱۱۹
	درصد	۰,۸	۵,۹	۲۳,۵	۶۰,۵	۹,۲	۱۰۰,۰
تعمیرات اساسی	فراوانی	۰	۸	۳۸	۷۴	۱۳	۱۱۳
	درصد	۰	۶,۰	۲۸,۶	۵۵,۶	۹,۸	۱۰۰
تعمیرات غیر اساسی	فراوانی	۰	۶	۳۵	۶۲	۱۰	۱۱۳
	درصد	۰	۵,۳	۳۱,۰	۵۴,۹	۸,۸	۱۰۰,۰

۱۲۴	۱۵	۶۲	۳۵	۱۰	۲	فراوانی	تبدیل
۱۰۰.۰	۱۲.۱	۵۰.۰	۲۸.۲	۸.۱	۱.۶	درصد	
۱۸۶	۳۴	۱۰۳	۳۸	۷	۴	فراوانی	تغییر نقشه
۱۰۰	۱۸.۳	۵۵.۳	۲۰.۴	۳.۸	۲.۲	درصد	
۱۴۸	۲۰	۷۰	۴۰	۱۳	۵	فراوانی	تعویض ناظر، مجری، محاسب
۱۰۰.۰	۱۳.۵	۴۷.۳	۲۷.۰	۸.۸	۳.۴	درصد	
۱۴۳	۲۰	۷۸	۳۴	۸	۳	فراوانی	تغییرات
۱۰۰.۰	۱۴.۰	۵۴.۵	۲۳.۸	۵.۶	۲.۱	درصد	
۱۲۳	۲۰	۷۸	۱۹	۳	۳	فراوانی	تمدید پروانه
۱۰۰.۰	۱۶.۳	۶۳.۴	۱۵.۴	۲.۴	۲.۴	درصد	
۸۳	۱۰	۵۴	۱۶	۲	۱	فراوانی	ابطال پروانه
۱۰۰.۰	۱۲.۰	۶۵.۱	۱۹.۳	۲.۴	۱.۲	درصد	

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه نظارت فنی

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص گواهی پایان ساختمان رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۴ درصد رضایت متوسط، ۴۳,۸ درصد رضایت زیاد و ۳۵,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۵ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص گواهی قبل از سال ۴۹ رضایت کم و خیلی کم، ۱۸,۵ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۴ درصد رضایت زیاد و ۲۹,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۶ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص پایان آپارتمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۴,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۵,۸ درصد رضایت زیاد و ۳۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸,۱ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص عدم خلاف رضایت کم و خیلی کم، ۱۷,۹ درصد رضایت متوسط، ۵۳,۲ درصد رضایت زیاد و ۲۰,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۲,۲ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص بلامانع ناحیه رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۰,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۵ درصد پاسخگویان از حوزه نظارت فنی درخصوص بلامانع شهرسازی رضایت کم و خیلی کم، ۲۶,۵ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۱ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

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

خدمات		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
گواهی پایان ساختمان	فراوانی	۱	۱۱	۳۷	۱۰۵	۸۶	۲۴۰
	درصد	.۴	۴.۶	۱۵.۴	۴۳.۸	۳۵.۸	۱۰۰.۰
گواهی قبل از سال ۴۹	فراوانی	۱	۳	۱۰	۲۴	۱۶	۵۴
	درصد	۱.۹	۵.۶	۱۸.۵	۴۴.۴	۲۹.۶	۱۰۰.۰
پایان آپارتمانی	فراوانی	۱	۷	۲۶	۸۱	۶۲	۱۷۷
	درصد	.۶	۴.۰	۱۴.۷	۴۵.۸	۳۵.۰	۱۰۰.۰
عدم خلاف	فراوانی	۳	۱۶	۴۲	۱۲۵	۴۹	۲۳۵
	درصد	۱.۳	۶.۸	۱۷.۹	۵۳.۲	۲۰.۹	۱۰۰.۰
بلا مانع ناحیه	فراوانی	۲	۱۴	۲۷	۶۶	۲۲	۱۳۱
	درصد	۱.۵	۱۰.۷	۲۰.۶	۵۰.۴	۱۶.۸	۱۰۰.۰
بلا مانع شهرسازی	فراوانی	۱	۱۲	۳۶	۶۴	۲۳	۱۳۶
	درصد	.۷	۸.۸	۲۶.۵	۴۷.۱	۱۶.۹	۱۰۰.۰

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه کمیسیون ماده صد

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲۹,۷ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد در خصوص ثبت دفاعیه رضایت کم و خیلی کم، ۱۶,۲ درصد رضایت متوسط، ۴۳,۲ درصد رضایت زیاد و ۱۰,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳۰ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد در خصوص ثبت شکوایه رضایت کم و خیلی کم، ۱۵ درصد رضایت متوسط، ۵۰ درصد رضایت زیاد و ۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲۳,۳ درصد پاسخگویان از حوزه کمیسیون ماده صد در خصوص ثبت اعتراض رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۰ درصد رضایت زیاد و ۷,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۲. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه کمیسیون ماده صد

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
ثبت دفاعیه	۱۰	۱	۶	۱۶	۴	۳۷
	۲۷,۰	۲,۷	۱۶,۲	۴۳,۲	۱۰,۸	۱۰۰,۰
ثبت شکوایه	۱۰	۲	۶	۲۰	۲	۴۰
	۲۵,۰	۵,۰	۱۵,۰	۵۰,۰	۵,۰	۱۰۰,۰
ثبت اعتراض	۱۰	۳	۱۱	۲۸	۴	۵۶
	۱۷,۹	۵,۴	۱۹,۶	۵۰,۰	۷,۱	۱۰۰,۰

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه استعلامات

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۰ درصد پاسخگویان از حوزه استعلامات در خصوص استعلام طرح رضایت کم و خیلی کم، ۱۶ درصد رضایت متوسط، ۶۴ درصد رضایت زیاد و ۱۰ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۳ درصد پاسخگویان از حوزه استعلامات در خصوص استعلام بانک رضایت کم و خیلی کم، ۱۵ درصد رضایت متوسط، ۶۸,۸ درصد رضایت زیاد و ۱۰ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۳ درصد پاسخگویان از حوزه استعلامات در خصوص استعلامات درون سازمانی رضایت کم و خیلی کم، ۲۴,۴ درصد رضایت متوسط، ۶۵,۹ درصد رضایت زیاد و ۲,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

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

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
استعلام طرح	۲	۳	۸	۳۲	۵	۵۰
	۴۰	۶۰	۱۶۰	۶۴۰	۱۰۰	۱۰۰۰
استعلام بانک	۲	۳	۱۲	۵۵	۸	۸۰
	۲۰	۳۸	۱۵۰	۶۸۸	۱۰۰	۱۰۰۰
استعلامات درون سازمانی	۲	۱	۱۰	۲۷	۱	۴۱
	۴۰	۲۰	۲۴۰	۶۵۹	۲۰	۱۰۰۰

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه امور مهندسین

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۷ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسین در خصوص ثبت شروع به کار رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۹ درصد رضایت متوسط، ۶۵,۶ درصد رضایت زیاد و ۱۵,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۹ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسین در خصوص گزارشات مرحله‌ای مهندسین رضایت کم و خیلی کم، ۲۶,۷ درصد رضایت متوسط، ۶۱ درصد رضایت زیاد و ۱۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۴ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسین در خصوص استعلام برگ تعهد مهندسین رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۱ درصد رضایت متوسط، ۶۲,۷ درصد رضایت زیاد و ۱۲,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳,۳ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسین در خصوص تشکیل پرونده مهندسین رضایت کم و خیلی کم، ۲۲,۳ درصد رضایت متوسط، ۶۲ درصد رضایت زیاد و ۱۲,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵,۲ درصد پاسخگویان از حوزه امور مهندسین در خصوص تمدید پروانه مهندسین رضایت کم و خیلی کم، ۳۱,۳ درصد رضایت متوسط، ۵۰ درصد رضایت زیاد و ۱۳,۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۴. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه امور مهندسین

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خدمات	
۱۵۱	۲۴	۹۹	۲۱	۶	۱	فراونی	ثبت شروع بکار
۱۰۰.۰	۱۵.۹	۶۵.۶	۱۳.۹	۴.۰	.۷	درصد	
۱۴۶	۱۶	۸۱	۳۹	۹	۱	فراونی	گزارشات مرحله ای مهندسین
۱۰۰.۰	۱۱.۰	۶۱	۲۶.۷	۶.۲	.۷	درصد	
۱۱۰	۱۴	۶۹	۲۱	۵	۱	فراونی	استعلام برگ تعهد مهندسین
۱۰۰.۰	۱۲.۷	۶۲.۷	۱۹.۱	۴.۵	.۹	درصد	
۱۲۱	۱۵	۷۵	۲۷	۳	۱	فراونی	تشکیل پرونده مهندسین
۱۰۰.۰	۱۲.۴	۶۲.۰	۲۲.۳	۲.۵	.۸	درصد	
۹۶	۱۳	۴۸	۳۰	۲	۳	فراونی	تمدید پروانه مهندسین
۱۰۰.۰	۱۳.۵	۵۰.۰	۳۱.۳	۲.۱	۳.۱	درصد	



### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه خدمات شهری

- ۲ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص کنترل ایمنی نقشه ها رضایت کم و خیلی کم، ۱۲ درصد رضایت متوسط، ۵۸ درصد رضایت زیاد و ۲۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۶,۳ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۳۲,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۰ درصد رضایت زیاد و ۱۰,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۴,۶ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله های عمرانی رضایت کم و خیلی کم، ۲۷,۱ درصد رضایت متوسط، ۵۲,۱ درصد رضایت زیاد و ۶,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۸,۱ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص صدور مجوز تردد کامیونهای حمل نخاله ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۲۳,۶ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۰,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.
- ۱۴ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۳۱,۶ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۴ درصد رضایت زیاد و ۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.
- همه پاسخگویانی (ده نفر) که برای صدور کارت فعالیت اتوبوسرانان به دفاتر مراجعه کرده اند به میزان زیاد از ارائه این خدمت راضی بوده اند.
- همه پاسخگویانی که برای ثبت اطلاعات کارگران میادین به دفاتر مراجعه کرده اند به میزان زیاد یا خیلی از این ارائه این خدمت راضی بوده اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳۶ درصد پاسخگویان از حوزه خدمات شهری در خصوص ثبت اطلاعات کارگران سازمان پسماند رضایت کم و خیلی کم، ۱۲ درصد رضایت متوسط، ۴۸ درصد رضایت زیاد و ۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند.

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

خدمات	خیلی کم	خیلی زیاد	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
کنترل ایمنی نقشه ها ( آتش نشانی )	۱	۱۴	۶	۲۹	۵۰	فراونی
	۲۰	۲۸۰	۱۲۰	۵۸۰	۱۰۰۰	درصد
صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله ساختمانی	۱	۶	۱۸	۲۲	۵۵	فراونی
	۱۸	۱۰۹	۳۲۷	۴۰۰	۱۰۰۰	درصد
صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله های عمرانی	۲	۳	۱۳	۲۵	۴۸	فراونی
	۴۲	۶۳	۲۷۱	۵۲۱	۱۰۰۰	درصد
صدور مجوز تردد کامیونهای حمل نخاله ساختمانی	۲	۶	۱۳	۲۶	۵۵	فراونی
	۳۶	۱۰۹	۲۳۶	۴۷۳	۱۰۰۰	درصد
ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی	۲	۴	۱۸	۲۷	۵۷	فراونی
	۳۵	۷۰	۳۱۶	۴۷۴	۱۰۰۰	درصد
صدور کارت فعالیت اتوبوسرانان	۰		۰	۱۰	۱۰	فراونی
	۰		۰	۱۰۰۰	۱۰۰	درصد
ثبت اطلاعات کارگران میدین	۱	۱	۰	۸	۱۰	فراونی
	۱۰۰	۱۰۰	۰	۸۰۰	۱۰۰	درصد
ثبت اطلاعات کارگران سازمان پسماند	۳	۱	۳	۱۲	۲۵	فراونی
	۱۲۰	۴۰	۱۲۰	۴۸۰	۱۰۰۰	درصد

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه مالی و اداری

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۳,۱ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص بازدید درآمد و نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۸,۴ درصد رضایت متوسط، ۶۳,۶ درصد رضایت زیاد و ۱۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۷ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص تفکیک واحدهای ساختمانی رضایت کم و خیلی کم، ۱۸,۳ درصد رضایت متوسط، ۶۰,۲ درصد رضایت زیاد و ۱۱,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳,۹ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص ثبت درخواست مفصاحساب نوسازی رضایت خیلی کم، ۹,۱ درصد رضایت متوسط، ۶۰,۶ درصد رضایت زیاد و ۲۶,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲,۱ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری درخصوص صدور مفصاح عوارض خودرو رضایت کم و خیلی کم، ۸,۵ درصد رضایت متوسط، ۶۲,۲ درصد رضایت زیاد و ۲۷,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۶,۷ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص ثبت فیش شهرستان رضایت کم و خیلی کم، ۷۲,۲ درصد رضایت زیاد و ۱۱,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱,۴ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور مفصاح عوارض موتور سیکلت رضایت کم و خیلی کم، ۴,۲ درصد رضایت متوسط، ۸۰,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۴,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۱ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص خدمات بیمه مسئولیت ابنیه ( بیمه شهر ) رضایت خیلی کم، ۹,۱ درصد رضایت متوسط و ۸۱,۸ درصد رضایت زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۳ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص خدمات بیمه عمر ( بیمه شهر ) رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۵ درصد رضایت متوسط، ۶۲,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۸,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۷,۵ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش پسماند رضایت کم و خیلی کم، ۲۲,۲ درصد رضایت متوسط، ۴۴,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۵,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۹,۲ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش پیشه‌ور رضایت کم و خیلی کم، ۲۶,۹ درصد رضایت متوسط، ۳۴,۶ درصد رضایت زیاد و ۱۹,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۹ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش نوسازی رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۸ درصد رضایت متوسط، ۵۵,۷ درصد رضایت زیاد و ۲۳,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۸,۵ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری در خصوص صدور و پرداخت فیش آموزش و پرورش رضایت کم و خیلی کم، ۱۶,۷ درصد رضایت متوسط، ۳۵,۲ درصد رضایت زیاد و ۲۹,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۱,۷ درصد پاسخگویان از حوزه مالی و اداری درخصوص اصلاح مشخصات فیش رضایت کم و خیلی کم، ۱۷,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۱,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۹,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۶. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه مالی و اداری

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
بازدید درآمد و نوسازی	۳	۱۱	۹	۶۸	۱۶	۱۰۷
	۲۸	۱۰.۳	۸.۴	۶۳.۶	۱۵.۰	۱۰۰.۰
تفکیک واحدهای ساختمانی	۲	۷	۱۷	۵۶	۱۱	۹۳
	۲.۲	۷.۵	۱۸.۳	۶۰.۲	۱۱.۸	۱۰۰.۰
ثبت درخواست مفاصاحساب نوسازی	۱	۷	۱۹	۱۲۶	۵۵	۲۰۸
	.۵	۳.۴	۹.۱	۶۰.۶	۲۶.۴	۱۰۰.۰
صدور مفاصا عوارض خودرو	۰	۷	۲۸	۲۰۶	۹۰	۳۳۱
	۰	۲.۱	۸.۵	۶۲.۲	۲۷.۲	۱۰۰.۰
ثبت فیش شهرستان	۰	۳	۰	۱۳	۲	۱۸
	۰	۱۶.۷	۰	۷۲.۲	۱۱.۱	۱۰۰.۰
صدور مفاصا عوارض موتور سیکلت	۰	۱	۳	۵۷	۱۰	۷۱
	۰	۱.۴	۴.۲	۸۰.۳	۱۴.۱	۱۰۰.۰
خدمات بیمه مسئولیت اینیه )	۰	۲	۲	۱۸	۰	۲۲

۱۰۰.۰	۰	۸۱.۸	۹.۱	۹.۱	۰	درصد	بیمه شهر)
۱۶	۳	۱۰	۲	۱	۰	فراوانی	خدمات بیمه عمر ( بیمه شهر)
۱۰۰.۰	۱۸.۸	۶۲.۵	۱۲.۵	۶.۳	۰	درصد	
۶۳	۱۰	۲۸	۱۴	۸	۳	فراوانی	صدور و پرداخت فیش پسماند
۱۰۰.۰	۱۵.۹	۴۴.۴	۲۲.۲	۱۲.۷	۴.۸	درصد	
۲۶	۵	۹	۷	۴	۱	فراوانی	صدور و پرداخت فیش پیشه ور
۱۰۰.۰	۱۹.۲	۳۴.۶	۲۶.۹	۱۵.۴	۳.۸	درصد	
۲۰.۳	۴۸	۱۱۳	۳۲	۸	۲	فراوانی	صدور و پرداخت فیش نوسازی
۱۰۰.۰	۲۳.۶	۵۵.۷	۱۵.۸	۳.۹	۱.۰	درصد	
۵۴	۱۶	۱۹	۹	۶	۴	فراوانی	صدور و پرداخت فیش آموزش و پرورش
۱۰۰.۰	۲۹.۶	۳۵.۲	۱۶.۷	۱۱.۱	۷.۴	درصد	
۶۸	۱۳	۳۵	۱۲	۶	۲	فراوانی	اصلاح مشخصات فیش
۱۰۰.۰	۱۹.۱	۵۱.۵	۱۷.۶	۸.۸	۲.۹	درصد	

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

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۸ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص صدور آرم طرح ترافیک سالانه رضایت کم و خیلی کم، ۱۱,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۹,۵ درصد رضایت زیاد و ۳۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲,۷ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و... رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۷ درصد رضایت متوسط، ۶۵,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۹,۱ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص ثبت نام کارت منزلت و اقشار خاص رضایت کم و خیلی کم، ۷۰ درصد رضایت زیاد و ۲۵ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۲۶,۳ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص درخواست عودت هزینه طرح ترافیک رضایت کم و خیلی کم، ۲۳,۷ درصد رضایت متوسط، ۴۲,۱ درصد رضایت زیاد و ۷,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۵۷,۶ درصد پاسخگویان از حوزه حمل و نقل و ترافیک در خصوص اعتراض به جرائم راهنمایی و رانندگی دوربین‌ها رضایت کم و خیلی کم، ۱۶,۳ درصد رضایت متوسط، ۱۷,۵ درصد رضایت زیاد و ۸,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۰,۲ درصد پاسخگویان از حوزه حمل‌ونقل و ترافیک در خصوص تعویض آرم طرح ترافیک خیلی کم، ۲۰,۵ درصد رضایت متوسط، ۶۱,۵ درصد رضایت زیاد و ۷,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۷. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه حمل‌ونقل و ترافیک

خدمات	خیلی کم	خیلی زیاد	متوسط	زیاد	جمع
صدور آرم طرح ترافیک سالیانه	۱	۳۳	۱۲	۵۱	۱۰۳
	درصد	۱۰۰	۳۲	۴۹	۱۰۰
ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و...	۰	۲۱	۱۴	۷۲	۱۱۰
	درصد	۰	۱۹	۶۵	۱۰۰
ثبت نام کارت منزلت و اقشار خاص	۰	۵	۰	۱۴	۲۰
	درصد	۰	۲۵	۷۰	۱۰۰
درخواست عودت هزینه طرح ترافیک	۴	۳	۹	۱۶	۳۸
	درصد	۱۰	۷	۴۲	۱۰۰
اعتراض به جرائم راهنمایی و رانندگی دوربین‌ها	۱۳	۷	۱۳	۱۴	۸۰
	درصد	۱۶	۸	۱۷	۱۰۰
تعویض آرم طرح ترافیک	۲	۳	۸	۲۴	۳۹
	درصد	۷	۲۰	۶۱	۱۰۰



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

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳,۴ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص قرارداد ناظر و مالک رضایت کم و خیلی کم، ۱۹,۱ درصد رضایت متوسط، ۶۴,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۹ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص معرفی دستگاه نظارت رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۶ درصد رضایت متوسط، ۶۳ درصد رضایت زیاد و ۱۳,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۴ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص گزارش همجواری رضایت کم و خیلی کم، ۲۶,۵ درصد رضایت متوسط، ۵۲,۹ درصد رضایت زیاد و ۱۳,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۹,۷ درصد پاسخگویان از حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان در خصوص تعهدنامه و تأیید اطلاعات مهندسان رضایت خیلی کم، ۱۵,۳ درصد رضایت متوسط، ۶۶,۷ درصد رضایت زیاد و ۸,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۸. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
قرارداد ناظر و مالک	۲	۲	۲۲	۷۴	۱۵	۱۱۵
	۱,۷	۱,۷	۱۹,۱	۶۴,۳	۱۳,۰	۱۰۰,۰
معرفی دستگاه نظارت	۳	۵	۱۱	۵۱	۱۱	۸۱

۱۰۰.۰	۱۳.۶	۶۳.۰	۱۳.۶	۶.۲	۳.۷	درصد	
۶۸	۹	۳۶	۱۸	۱	۴	فراونی	گزارش همجواری
۱۰۰.۰	۱۳.۲	۵۲.۹	۲۶.۵	۱.۵	۵.۹	درصد	
۷۲	۶	۴۸	۱۱	۵	۲	فراونی	تعهد نامه و تایید اطلاعات
۱۰۰.۰	۸.۳	۶۶.۷	۱۵.۳	۶.۹	۲.۸	درصد	مهندسان

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه فنی و عمران

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۴,۹ درصد پاسخگویان از حوزه فنی و عمران در خصوص صدور مجوز حفاری انشعابات خانگی رضایت کم و خیلی کم، ۲۳,۹ درصد رضایت متوسط، ۵۵,۲ درصد رضایت زیاد و ۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۱۹. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه فنی و عمران

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خدمات
۶۷	۴	۳۷	۱۶	۸	۲	فراونی صدور مجوز حفاری انشعابات خانگی
۱۰۰.۰	۶.۰	۵۵.۲	۲۳.۹	۱۱.۹	۳.۰	درصد

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۱,۴ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص درخواست انشعاب رضایت کم و خیلی کم، ۱۵,۴ درصد رضایت متوسط، ۴۵,۷ درصد رضایت زیاد و ۲۷,۴ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۲ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص تغییر آمپراژ رضایت کم و خیلی کم، ۲۵ درصد رضایت متوسط، ۳۹,۱ درصد رضایت زیاد و ۲۳,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۴,۸ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص اصلاح سرویس انشعاب رضایت کم و خیلی کم، ۲۰ درصد رضایت متوسط، ۵۸,۳ درصد رضایت زیاد و ۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۸ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص جمع‌آوری انشعاب رضایت کم و خیلی کم، ۲۴,۸ درصد رضایت متوسط، ۵۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۰,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۰ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص قطع و وصل انشعاب رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۶ درصد رضایت متوسط، ۶۱,۸ درصد رضایت زیاد و ۷,۶ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۷,۱ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص تفکیک و ادغام انشعاب رضایت کم و خیلی کم، ۲۱,۴ درصد رضایت متوسط، ۵۸,۲ درصد رضایت زیاد و ۱۳,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۳,۴ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ در خصوص تغییر نام رضایت کم و خیلی کم، ۳۳ درصد رضایت متوسط، ۵۳,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۰,۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۲۰. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ

خدمات	خیلی کم	خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
درخواست انشعاب	۲	۱۸	۲۷	۸۰	۴۸	۱۷۵
	۱,۱	۱۰,۳	۱۵,۴	۴۵,۷	۲۷,۴	۱۰۰,۰
تغییر آمپراژ	۳	۸	۲۳	۳۶	۲۲	۹۲
	۳,۳	۸,۷	۲۵,۰	۳۹,۱	۲۳,۹	۱۰۰,۰
اصلاح سرویس انشعاب	۴	۱۳	۲۳	۶۷	۸	۱۱۵
	۳,۵	۱۱,۳	۲۰,۰	۵۸,۳	۷,۰	۱۰۰,۰
جمع آوری انشعاب	۱	۸	۲۹	۶۷	۱۲	۱۱۷
	۰,۹	۶,۸	۲۴,۸	۵۷,۳	۱۰,۳	۱۰۰,۰
قطع و وصل انشعاب	۱	۱۲	۲۷	۸۱	۱۰	۱۳۱
	۰,۸	۹,۲	۲۰,۶	۶۱,۸	۷,۶	۱۰۰,۰
تفکیک و ادغام انشعاب	۱	۶	۲۱	۵۷	۱۳	۹۸
	۱,۰	۶,۱	۲۱,۴	۵۸,۲	۱۳,۳	۱۰۰,۰
تغییر نام	۰	۳	۲۹	۴۷	۹	۸۸
	۰	۳,۴	۳۳,۰	۵۳,۴	۱۰,۲	۱۰۰,۰

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۳ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران در خصوص صدور تسویه حساب آب بهاء رضایت کم و خیلی کم، ۲۲,۹ درصد رضایت متوسط، ۵۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۶,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۵ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران در خصوص صدور قبض المثنی رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۳ درصد رضایت متوسط، ۵۴,۵ درصد رضایت زیاد و ۱۸,۷ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۶,۵ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران در خصوص اصلاح و فروش انشعاب آب جدید رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۶ درصد رضایت متوسط، ۴۷,۱ درصد رضایت زیاد و ۲۵,۹ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.
- یافته‌ها نشان می‌دهد ۸ درصد پاسخگویان از حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران در خصوص اصلاح و فروش انشعاب فاضلاب جدید رضایت کم و خیلی کم، ۲۰,۶ درصد رضایت متوسط، ۵۷,۱ درصد رضایت زیاد و ۱۴,۳ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۲۱. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران

خدمات	خیلی کم	خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
صدور تسویه حساب آب بهاء	۳	۱۴	۳۰	۷۵	۹	۱۳۱
	۲,۳	۱۰,۷	۲۲,۹	۵۷,۳	۶,۹	۱۰۰,۰
صدور قبض المثنی	۲	۶	۲۵	۶۷	۲۳	۱۲۳
	۱,۶	۴,۹	۲۰,۳	۵۴,۵	۱۸,۷	۱۰۰,۰

۱۷۰	۴۴	۸۰	۳۵	۸	۳	فراونی	اصلاح و فروش انشعاب آب
۱۰۰.۰	۲۵.۹	۴۷.۱	۲۰.۶	۴.۷	۱.۸	درصد	جدید
۱۲۶	۱۸	۷۲	۲۶	۷	۳	فراونی	اصلاح و فروش انشعاب فاضلاب
۱۰۰.۰	۱۴.۳	۵۷.۱	۲۰.۶	۵.۶	۲.۴	درصد	جدید

### میزان رضایت از دفاتر خدمات الکترونیک در حوزه GIS

▪ یافته‌ها نشان می‌دهد ۱۱,۱ درصد پاسخگویان از حوزه GIS در خصوص اصلاح و ایجاد جانمایی

املاک رضایت کم و خیلی کم، ۱۳,۳ درصد رضایت متوسط، ۶۴,۴ درصد رضایت زیاد و ۱۱,۱

درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

▪ یافته‌ها نشان می‌دهد ۴,۱ درصد پاسخگویان از حوزه GIS در خصوص اصلاح شماره شناسایی املاک

رضایت کم و خیلی کم، ۱۲,۲ درصد رضایت متوسط، ۶۷,۳ درصد رضایت زیاد و ۱۶,۳ درصد

رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۲۲. ارزیابی شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در GIS

خدمات	خیلی کم	خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
اصلاح و ایجاد جانمایی املاک	۱	۴	۶	۲۹	۵	۴۵
	۲.۲	۸.۹	۱۳.۳	۶۴.۴	۱۱.۱	۱۰۰.۰
اصلاح شماره شناسایی املاک	۰	۲	۶	۳۳	۸	۴۹

۱۰۰.۰	۱۶.۳	۶۷.۳	۱۲.۲	۴.۱	۰	درصد	
-------	------	------	------	-----	---	------	--

### میزان رضایت از پرداخت الکترونیک

- یافته‌ها نشان می‌دهد ۱,۶ درصد پاسخگویان از پرداخت الکترونیک رضایت کم و خیلی کم، ۸,۲ درصد رضایت متوسط، ۶۴,۳ درصد رضایت زیاد و ۲۵,۸ درصد رضایت خیلی زیاد داشته‌اند.

جدول شماره ۲۳. ارزیابی شهروندان از پرداخت الکترونیک

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
پرداخت الکترونیک	۱	۲	۱۵	۱۱۷	۴۷	۱۸۲
	درصد	۱.۱	۸.۲	۶۴.۳	۲۵.۸	۱۰۰.۰

### شاخص رضایت از برنامه‌های دفاتر خدمات الکترونیک

میانگین رضایت شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک در حوزه های مختلف در جدول ذیل آمده که قابلیت مقایسه با یکدیگر را دارند.

جدول ۲۴. میانگین میزان رضایت شهروندان از خدمات دفاتر الکترونیک

میانگین (از ۱۰۰)	نوع خدمت	حوزه
۷۳.۲	تخریب و نوسازی	پروانه
۷۲.۲	احداث	
۷۲.۲	تمدید پروانه	
۷۱.۱	ابطال پروانه	

میانگین (از ۱۰۰)	نوع خدمت	حوزه
۷۰.۸	تغییر نقشه	
۶۹.۳	شهرسازی	
۶۸.۲	تغییرات	
۶۷.۹	ساخت	
۶۷.۹	توسعه	
۶۷.۳	تعمیرات اساسی	
۶۶.۸	تعمیرات غیر اساسی	
۶۵.۸	اضافه اشکوب	
۶۵.۷	تبدیل	
۶۴.۷	تعویض ناظر، مجری، محاسب	
۶۸.۸	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه پروانه</b>	
۷۷.۷	پایان آپارتمانی	نظارت فنی
۷۷.۵	گواهی پایان ساختمان	
۷۳.۶	گواهی قبل از سال ۴۹	
۷۱.۴	عدم خلاف	
۶۷.۶	بلا مانع ناحیه	
۶۷.۶	بلا مانع شهرسازی	
۷۲.۶	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه نظارت فنی</b>	
۵۵.۸	ثبت اعتراض	کمیسیون ماده صد
۵۲.۰	ثبت دفاعیه	
۵۱.۳	ثبت شکواییه	
۵۳	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه کمیسیون ماده صد</b>	
۷۳.۰	ثبت شروع بکار	امور مهندسین
۷۰.۷	تشکیل پرونده مهندسین	
۷۰.۵	استعلام برگ تعهد مهندسین	
۶۷.۵	گزارشات مرحله ای مهندسین	
۶۷.۲	تمدید پروانه مهندسین	
۶۹.۸	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه امور مهندسین</b>	
۷۰.۰	استعلام بانک	استعلامات
۶۷.۵	استعلام طرح	
۶۴.۶	استعلامات درون سازمانی	



میانگین (از ۱۰۰)	نوع خدمت	حوزه
۶۷,۴	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه استعلامات</b>	
۷۷,۵	کنترل ایمنی نقشه ها ( آتش نشانی )	خدمات شهری
۷۵,۰	صدور کارت فعالیت اتوبوسرانان	
۷۲,۵	ثبت اطلاعات کارگران میادین	
۶۱,۸	صدور مجوز تردد کامیونهای حمل نخاله ساختمانی	
۶۱,۵	صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله های عمرانی	
۶۱,۰	ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی	
۶۰,۹	صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله ساختمانی	
۵۲,۰	ثبت اطلاعات کارگران سازمان پسماند	
۶۵,۳	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه خدمات شهری</b>	
۷۸,۶	صدور مفاصا عوارض خودرو	مالی و اداری
۷۷,۳	ثبت درخواست مفاصاحساب نوسازی	
۷۶,۸	صدور مفاصا عوارض موتور سیکلت	
۷۴,۳	صدور و پرداخت فیش نوسازی	
۷۳,۴	خدمات بیمه عمر ( بیمه شهر )	
۶۹,۴	بازدید در آمد و نوسازی	
۶۹,۴	ثبت فیش شهرستان	
۶۸,۸	اصلاح مشخصات فیش	
۶۸,۲	خدمات بیمه مسئولیت ابنیه ( بیمه شهر )	
۶۸,۰	تفکیک واحدهای ساختمانی	
۶۷,۱	صدور و پرداخت فیش آموزش و پرورش	
۶۳,۵	صدور و پرداخت فیش پسماند	
۶۲,۵	صدور و پرداخت فیش پیشه ور	
۷۰,۶	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه مالی و اداری</b>	
۷۸,۸	ثبت نام کارت منزلت و اقشار خاص	حمل و نقل و ترافیک
۷۶,۵	صدور آرم طرح ترافیک سالیانه	
۷۵,۲	ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و ...	
۶۵,۴	تعویض آرم طرح ترافیک	
۵۵,۳	درخواست عودت هزینه طرح ترافیک	
۴۰,۳	اعتراض به جرائم راهنمایی و رانندگی دوربین ها	
۶۵,۳	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه حمل و نقل و ترافیک</b>	

میانگین (از ۱۰۰)	نوع خدمت	حوزه	
۷۱.۳	قرارداد ناظر و مالک	سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران	
۶۹.۱	معرفی دستگاه نظارت		
۶۷.۷	تعهد نامه و تایید اطلاعات مهندسان		
۶۶.۵	گزارش همجواری		
۶۸.۷	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران</b>		
۶۲.۳	<b>صدور مجوز حفاری انشعابات خانگی</b>		فنی و عمرانی
۷۲.۰	درخواست انشعاب	شرکت توزیع برق تهران بزرگ	
۶۹.۱	تفکیک و ادغام انشعاب		
۶۷.۹	تغییر آمپراژ		
۶۷.۶	تغییر نام		
۶۷.۳	جمع آوری انشعاب		
۶۶.۶	قطع و وصل انشعاب		
۶۳.۵	اصلاح سرویس انشعاب		
۶۷.۷	<b>شاخص رضایت خدمات حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ</b>		
۶۳.۹	صدور تسویه حساب آب بهاء	شرکت آب و فاضلاب تهران	
۷۰.۹	صدور قبض المثنی		
۷۲.۶	اصلاح و فروش انشعاب آب جدید		
۶۸.۸	اصلاح و فروش انشعاب فاضلاب جدید		
۶۹.۱	<b>شاخص رضایت از خدمات حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران</b>		
۷۴.۰	اصلاح شماره شناسایی املاک	GIS	
۶۸.۳	اصلاح و ایجاد جانمایی املاک		
۷۱.۲	<b>شاخص رضایت از خدمات GIS</b>		
۷۸.۴	پرداخت الکترونیک	سایر	
۶۸	<b>شاخص رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک</b>		

### بررسی میزان تفاوت در عملکرد سرویس‌ها و خدمات بعد از واگذاری

بیشتر پاسخگویان (۷۳٫۸ درصد) تغییر ارائه شده در حوزه شهرسازی را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر

ارزیابی کرده اند. ۳٫۵ درصد پاسخگویان وضعیت این خدمات را نسبت به قبل واگذاری بدتر یا خیلی بدتر

ارزیابی کرده اند.

۵۶ درصد پاسخگویان تغییر خدمات در حوزه خدمات شهری را را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر، ۳۸,۷

درصد متوسط و ۵,۲ درصد بدتر یا خیلی بدتر ارزیابی نموده اند.

بیشتر پاسخگویان (۷۰,۲ درصد) تغییر خدمات در حوزه مالی و اقتصاد شهری را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی

بهتر ارزیابی کرده اند.

۶۶,۳ درصد پاسخگویان تغییر خدمات حوزه حمل و نقل ترافیک را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر ارزیابی

کرده اند. حدود ۳۰ درصد نیز بر این نظرند که تغییری در ارائه این خدمات حاصل نشده است.

۶۲ درصد پاسخگویان تغییر خدمات حوزه فنی و عمرانی را بعد از واگذاری را بهتر و خیلی بهتر، ۳۱,۹ درصد

فرقی نکرده و ۶,۱ درصد بدتر یا خیلی بدتر شده ارزیابی کرده اند.

جدول شماره ۲۵. میزان تفاوت در عملکرد خدمات و سرویس‌ها بعد از واگذاری

خدمات	خیلی بدتر شده	خیلی شده	متوسط	بهتر شده	خیلی بهتر شده	جمع
حوزه شهرسازی (پروانه و گواهی و...)	۴	۱۳	۱۱۱	۲۷۵	۸۵	۴۸۸
	۸	۲,۷	۲۲,۷	۵۶,۴	۱۷,۴	۱۰۰,۰
حوزه خدمات شهری (صدور برگ مسیر پیمانکاران و...)	۲	۸	۷۴	۸۸	۱۹	۱۹۱
	۱,۰	۴,۲	۳۸,۷	۴۶,۱	۹,۹	۱۰۰,۰
حوزه مالی و اقتصاد شهری (مفاصا حساب نوسازی و...)	۸	۲۱	۹۵	۲۴۰	۵۲	۴۱۶
	۱,۹	۵,۰	۲۲,۸	۵۷,۷	۱۲,۵	۱۰۰,۰
حمل و نقل و ترافیک (صدور آرم ترافیک سالانه و...)	۳	۱۴	۱۱۶	۲۰۹	۵۳	۳۹۵
	۸	۳,۵	۲۹,۴	۵۲,۹	۱۳,۴	۱۰۰,۰
حوزه فنی و عمرانی (صدور مجوز حفاری و...)	۱	۱۲	۶۹	۱۰۸	۲۶	۲۱۶
	۰,۵	۵,۶	۳۱,۹	۵۰,۰	۱۲,۰	۱۰۰,۰

### میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفاتر خدمات الکترونیک

بیشتر پاسخگویان (۷۳,۵ درصد)، از مراحل بررسی تقاضای مورد نظر خود در دفاتر خدمات الکترونیک به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند. بیش از سه چهارم پاسخگویان (۷۷,۵ درصد) از ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تا کنون به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند. ۵۶,۲ درصد پاسخگویان از زمان بازدید و تهیه گزارش به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی بوده ۴۱ درصد آنها نیز به میزان متوسط از این موضوع رضایت داشته اند. همچنین از مدت زمان رسیدگی به کل درخواست نیز بیشتر پاسخگویان راضی و خیلی راضی هستند (۶۳ درصد). از دفعات مراجعه به دفتر برای انجام کار بیش از ۶۵ درصد از پاسخگویان راضی و خیلی راضی هستند. ۵۸,۴ درصد پاسخگویان از نرخ هزینه‌های دریافت شده برای انجام کار مورد نظر نیز به میزان زیاد و خیلی زیادی راضی هستند.

جدول شماره ۲۶. میزان رضایت از فرایند رسیدگی به کار در دفتر خدمات الکترونیک

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
مراحل بررسی تقاضای مورد نظر	۲	۱۰	۱۹۳	۳۵۸	۲۰۹	۷۷۲
	۰.۳	۱.۳	۲۵.۰	۴۶.۴	۲۷.۱	۱۰۰.۰
ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تا کنون	۰	۱۴	۱۶۴	۴۱۳	۲۰۰	۷۹۱
	۰	۱.۸	۲۰.۷	۵۲.۲	۲۵.۳	۱۰۰.۰
زمان بازدید و تهیه گزارش	۳	۱۵	۲۷۲	۲۳۹	۱۳۴	۶۶۳
	۰.۵	۲.۳	۴۱.۰	۳۶.۰	۲۰.۲	۱۰۰.۰
مدت زمان رسیدگی به کل درخواست	۱	۱۶	۲۶۱	۳۶۵	۱۰۷	۷۵۰
	۰.۱	۲.۱	۳۴.۸	۴۸.۷	۱۴.۳	۱۰۰.۰
دفعات مراجعه به این دفتر برای انجام کار خود	۷	۴۴	۲۱۳	۳۸۹	۱۱۴	۷۶۷
	۰.۹	۵.۷	۲۷.۸	۵۰.۷	۱۴.۹	۱۰۰.۰
نرخ هزینه‌های دریافت شده برای انجام کار مورد نظر	۳	۵۵	۲۶۴	۳۱۸	۱۳۴	۷۷۴
	۰.۴	۷.۱	۳۴.۱	۱۴۱.۰	۱۷.۳	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 (۴۸.۷ 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 (۶۰.۵ درصد) زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. کیفیت سرویس‌های اینترنتی به میزان زیاد و خیلی زیادی (۶۶.۶ 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 (۶۵.۶ درصد)، به میزان زیاد و خیلی زیادی است.

بیشتر شهروندان (۶۵.۷ درصد) تأثیر سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیکی را زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. ۵۷.۹ درصد از پاسخگویان، تعداد دفاتر خدمات الکترونیک را به میزان زیاد و خیلی زیادی در استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک دارای تأثیر می‌دانند. ۶۵ درصد افراد، چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر را به میزان زیاد و خیلی زیادی در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک تأثیر گذار می‌دانند. ۶۳.۲ 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.

جدول شماره ۲۷. میزان تأثیر عوامل در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان	۱۶	۷۱	۳۰.۳	۲۷۶	۹۴	۷۶۰
هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات	۲.۱	۹.۳	۳۹.۹	۳۶.۳	۱۲.۴	۱۰۰.۰
کیفیت سرویس‌های اینترنتی	۰.۴	۴.۳	۳۴.۸	۴۷.۱	۱۳.۴	۱۰۰.۰
اعتماد شهروندان به خدمات دفاتر الکترونیکی	۳	۳۳	۲۶۷	۳۶۱	۱۰۳	۷۶۷
تأثیر تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه‌شده	۴	۲۸	۲۱۹	۳۸۸	۱۱۳	۷۵۲
سهولت دسترسی به دفاتر	۰.۵	۳.۷	۲۹.۱	۵۱.۶	۱۵.۰	۱۰۰.۰

۷۳۹	۱۱۶	۳۶۲	۲۳۵	۲۱	۵	فراوانی	اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیکی
۱۰۰.۰	۱۵.۷	۴۹.۰	۳۱.۸	۲.۸	.۷	درصد	
۷۷۷	۱۱۶	۳۹۵	۲۳۷	۲۷	۲	فراوانی	سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰.۰	۱۴.۹	۵۰.۸	۳۰.۵	۳.۵	.۳	درصد	
۷۷۶	۱۰۴	۳۴۵	۲۴۳	۸۰	۴	فراوانی	تعداد وجود دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰.۰	۱۳.۴	۴۴.۵	۳۱.۳	۱۰.۳	.۵	درصد	
۷۸۰	۱۱۸	۳۸۹	۲۳۱	۳۴	۸	فراوانی	چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر
۱۰۰.۰	۱۵.۱	۴۹.۹	۲۹.۶	۴.۴	۱.۰	درصد	
۷۴۹	۱۱۰	۳۶۳	۲۴۲	۳۲	۲	فراوانی	تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه شده از سوی دفاتر
۱۰۰.۰	۱۴.۷	۴۸.۵	۳۲.۳	۴.۳	.۳	درصد	

### میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان

بیشتر پاسخگویان (۸۵,۲ درصد) گفته‌اند که کارکنان به میزان زیاد و خیلی زیادی به امور مراجعان اهمیت می‌دهد. بیشتر پاسخگویان (۶۳,۸ درصد) نیز رفتار و نحوه برخورد کارکنان را به میزان زیاد و خیلی زیادی محترمانه و مسئولانه دانسته‌اند. اکثر پاسخگویان (۷۴,۳ درصد)، موارد راهنمایی کارکنان را به میزان زیاد و بسیار زیادی کافی دانسته‌اند. بیشتر پاسخگویان (۶۵,۷ درصد) گفته‌اند که کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند. اکثر پاسخگویان (۶۲,۴ درصد) مهارت کارکنان را به میزان زیاد و بسیار زیادی می‌دانند. بیشتر پاسخگویان (۶۳,۳ درصد)، از اینکه تعداد کارکنان با حجم دفتر کار متناسب بوده است، به میزان زیاد و بسیار زیادی راضی بوده‌اند. اکثر پاسخگویان (۶۴,۷ درصد) به میزان زیاد و بسیار زیادی از کافی بودن فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای انجام خدمت مورد نظر راضی بوده‌اند. بیشتر پاسخگویان (۸,۶۱ درصد)، از مفید بودن اطلاعیه‌های نصب شده در دفاتر برای مراجعان راضی و بسیار راضی بوده‌اند. (۷۴,۷ درصد) پاسخگویان از ساعت کاری دفاتر راضی و بسیار راضی بوده‌اند.

جدول شماره ۲۸. میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان

خدمات	خیلی کم	خیلی زیاد	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
کارکنان به پیگیری امور مراجعان اهمیت می‌دهند	۱	۱۴۲	۳۱۳	۳۱۷	۱۴۲	۷۸۸
	۰.۱	۱۸.۰	۳۹.۷	۴۰.۲	۱۸.۰	۱۰۰.۰
رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است	۲	۱۳۳	۲۶۴	۳۷۲	۱۳۳	۷۹۱
	۰.۳	۱۶.۸	۳۳.۴	۴۷.۰	۱۶.۸	۱۰۰.۰
موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است	۱	۱۳۳	۱۸۳	۴۵۴	۱۳۳	۷۹۰
	۰.۱	۱۶.۸	۲۳.۲	۵۷.۵	۱۶.۸	۱۰۰.۰
کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می‌کنند	۱۷	۷۶۶	۳۶۹	۱۳۴	۷۶۶	
	۲.۲	۱۰۰.۰	۴۸.۲	۱۷.۵	۱۰۰.۰	
کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می‌باشند	۰	۱۴۲	۲۸۰	۳۴۵	۱۴۲	۷۸۰
	۰	۱۸.۲	۳۵.۹	۴۴.۲	۱۸.۲	۱۰۰.۰
تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است	۴	۱۰۴	۲۳۶	۳۹۲	۱۰۴	
	۰.۵	۱۳.۳	۳۰.۱	۵۰	۱۳.۳	
فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است	۲	۱۱۲	۲۳۱	۳۹۱	۱۱۲	۷۷۷
	۰.۳	۱۴.۴	۲۹.۷	۵۰.۳	۱۴.۴	۱۰۰.۰
اطلاعی‌های نصب شده در دفاتر برای مراجعان مفید و قابل استفاده است	۰	۱۰۳	۲۶۰	۳۷۲	۱۰۳	۷۶۸
	۰	۱۳.۴	۳۳.۹	۴۸.۴	۱۳.۴	۱۰۰.۰
ساعت کاری دفاتر مناسب است	۲	۱۶۶	۱۹۲	۴۲۴	۱۶۶	۷۸۹
	۰.۳	۲۱.۰	۲۴.۳	۵۳.۷	۲۱.۰	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 (۶۳,۳ درصد) گفته‌اند که سردرگمی در دفاتر خدمات الکترونیک به نسبت شهرداری به میزان

زیاد و خیلی زیاد کمتر شده است. بیشتر پاسخگویان (۴۹,۵ درصد) بیان کرده‌اند که پارتی‌بازی و تخلفات اداری

به میزان زیاد و خیلی زیاد کاهش یافته است. اکثر پاسخگویان (۶۹,۷ درصد) دسترسی سریع و آسان به خدمات

را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. بیشتر پاسخگویان (۶۸,۵ درصد) نیز بیان کرده‌اند که صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان در دفاتر خدمات الکترونیک بیشتر صورت گرفته است. ۶۸,۱ 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 نزدیک به سه چهارم از پاسخگویان (۷۲,۷ درصد) نسبت به شهرداری زیاد و خیلی زیاد شده است.

جدول شماره ۲۹. ارزیابی وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات	۱۴	۶۰	۲۶۰	۲۹۱	۸۹	۷۱۴
	درصد	۸.۴	۳۶.۴	۴۰.۸	۱۲.۵	۱۰۰.۰
کاهش پارتی بازی و تخلفات اداری	۳۰	۸۰	۳۴۲	۲۸۲	۶۳	۶۹۷
	درصد	۴.۳	۱۱.۵	۳۴.۷	۴۰.۵	۹۰
دسترسی سریع و آسان به خدمات	۲	۲۱	۱۹۴	۳۸۱	۱۱۸	۷۱۶
	درصد	.۳	۲.۹	۲۷.۱	۵۳.۲	۱۶.۵
صرفه‌جویی در وقت و زمان برای مراجعان	۳	۱۱	۲۲۶	۳۸۶	۹۰	۷۱۶
	درصد	.۴	۱.۵	۳۱.۶	۵۳.۹	۱۲.۶
سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات	۲	۸	۲۱۵	۳۸۴	۹۷	۷۰۶
	درصد	.۳	۱.۱	۳۰.۵	۵۴.۴	۱۳.۷
پاسخگویی به موقع به مراجعان	۱	۱۳	۱۸۰	۴۰۱	۱۱۴	۷۰۹
	درصد	.۱	۱.۸	۲۵.۴	۵۶.۶	۱۶.۱



### 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.

نزدیک به سه چهارم از پاسخگویان (۷۴,۳ درصد) با اینکه دفاتر خدمات الکترونیک باعث صرفه‌جویی در زمان و وقت شهروندان می‌شود به میزان زیاد و خیلی زیاد موافق هستند. ۶۶,۸ درصد پاسخگویان با اینکه ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می‌شود، به میزان زیاد و خیلی زیاد موافق هستند. ۷۱,۴ درصد پاسخگویان دفاتر را موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌دانند. بیش از نیمی از آنها (۵۳,۹ درصد) دفاتر را به میزان زیاد و بسیار زیادی موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری می‌دانند.

جدول شماره ۳۰. میزان موافقت پاسخگویان با مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک

خدمات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
دفاتر خدمات الکترونیک موجب صرفه‌جویی در زمان و وقت شهروندان می‌شود	۲	۱۲	۱۸۲	۴۳۸	۱۳۰	۷۶۴
در زمان و وقت شهروندان می‌شود	۰,۳	۱,۶	۲۳,۸	۵۷,۳	۱۷,۰	۱۰۰,۰
ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می‌شود	۱۱	۴۷	۱۹۵	۴۰۱	۱۰۸	۷۶۲
در زمان و وقت شهروندان می‌شود	۱,۴	۶,۲	۲۵,۶	۵۲,۶	۱۴,۲	۱۰۰,۰
دفاتر موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌شود	۱	۱۱	۲۰۶	۴۱۲	۱۳۴	۷۶۴
در زمان و وقت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌شود	۰,۱	۱,۴	۲۷,۰	۵۳,۹	۱۷,۵	۱۰۰,۰
دفاتر موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف‌سازی امور اداری می‌شود	۱	۲۷	۳۱۰	۲۹۳	۱۰۲	۷۳۳
در زمان و وقت شهروندان از خدمت‌رسانی می‌شود	۰,۱	۳,۷	۴۲,۳	۴۰,۰	۱۳,۹	۱۰۰,۰

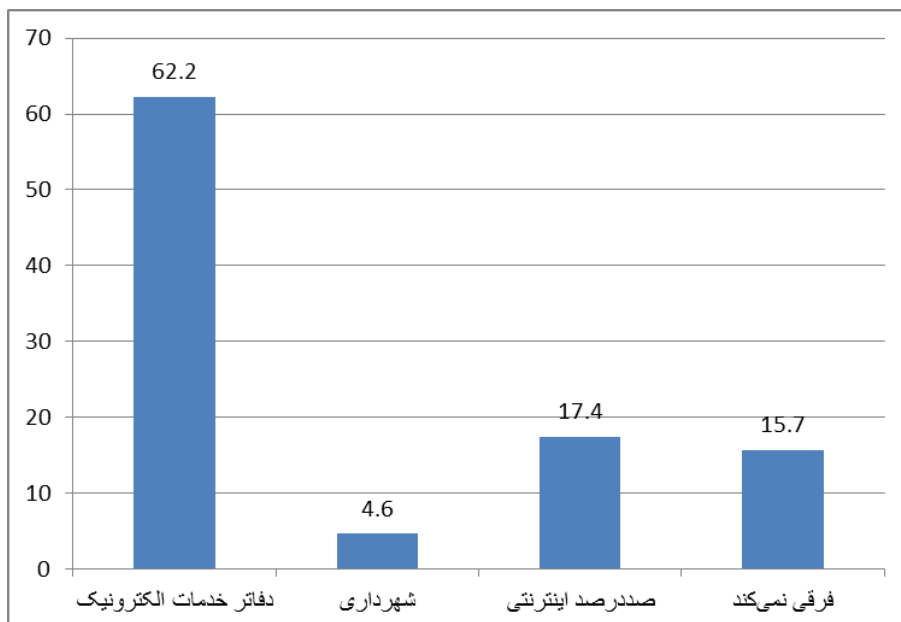
### تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز

بیشتر پاسخگویان معادل ۶۲,۲ درصد از آنها، تمایل دارند که خدمات مورد نظر را از طریق دفاتر خدمات الکترونیک انجام دهند. ۱۷,۴ درصد به انجام خدمات مورد نظر از روش صددرصد اینترنتی تمایل دارند و ۴,۶ درصد نیز از طریق شهرداری تمایل دارند خدمات مورد نظر خود را انجام دهند. ۱۵,۷ درصد نیز پاسخ داده‌اند که فرقی نمی‌کند که خدمات مورد نظر را از چه طریقی انجام دهند.

جدول شماره ۳۱. تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز

مورد	فراوانی	درصد	درصد معتبر
دفاتر خدمات الکترونیک	۴۸۶	۶۰.۸	۶۲.۲
شهرداری	۳۶	۴.۵	۴.۶
صددرصد اینترنتی	۱۳۶	۱۷.۰	۱۷.۴
فرقی نمی‌کند	۱۲۳	۱۵.۴	۱۵.۷
بی‌پاسخ	۱۹	۲.۴	
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

نمودار شماره ۱۰. نمایش تمایل شهروندان به شیوه انجام خدمات مورد نیاز



### دلیل تمایل شهروندان به انجام خدمات مورد نظر از طریق شهرداری

علت اینکه خدمات از طریق دفاتر الکترونیک بهتر انجام می شود:	علت اینکه خدمات از طریق مراجعه به شهرداری بهتر انجام می شود:	علت اینکه خدمات از طریق صد درصد بهتر انجام می شود:
انجام منظم کارها	انجام تکمیل تر کارها	صرفه جویی در وقت
انجام راهنمایی های لازم	رفتو آمد کمتر میشود	کاهش ترافیک و رفت و امد های شهری
رسیدگی خب به کارها	قابل اعتماد تر بودن	حضوری مراجعه نمیکنیم
انجام کارها به دقت	انجام کارها بدون واسطه وبدون اتلاف وقت	مراجعه کمتر میشود
انجام سریع کارها	سیکل اداری کمتر میگردد	انجام کارها به صورت شفاف
به دلیل خصوصی بودن	چون دوباره باید بریم شهرداری	انجام عادلانه کارها بدون واسطه
خلوت بودن	چون حضورا مشکل رایان میکنیم	اطمینان داریم کسی دست نمیرد
در دسترس است	اتلاف وقت و هزینه ها	سرعت و تسریع بهبود عملکرد در انجام امور
پاسخگویی بیشتر	مسئولانه رفتار میکنند	از خطاهای شخصی جلوگیری میشود
پیشرفت کارها	دوباره کاری میشود	به خاطر راحتی کار
تعداد زیاد شعبات	دسترسی راحت تر	بدون پرداخت وجه سریع انجام میشود
پیگیری راحت تره	کارها دقیق تر انجام میشود	عدم وجود فساد و پارتی بازی
وجود رشوه در شهرداری	نظم بیشتر در کارها	
جوابگویی بهتر به صورت حضوری	بعضی قوانین باهم هماهنگی ندارد	
رفت آمد کمتر به شهرداری		
انجام کارهای زیاد در دفاتر الکترونیک		
برخورد احترام آمیز		
انجام تخصصی کارها		
کاهش هزینه		
خدمات و پشتیبانی خب		

### میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی

بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۵,۳ درصد)، میزان تمایل خود را به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی بسیار زیاد و زیاد اعلام کرده‌اند. ۳۸,۱ 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 ۳۲. میزان تمایل افراد به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۱۱	۱,۴	۱,۶
کم	۳۵	۴,۴	۵,۰
متوسط	۲۶۵	۳۳,۱	۳۸,۱
زیاد	۲۲۹	۲۸,۶	۳۲,۹
خیلی زیاد	۱۵۶	۱۹,۵	۲۲,۴
بی پاسخ	۱۰۴	۱۳,۰	-
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰

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

حدود ۶۰ درصد پاسخگویان از اختیاری که شهرداری به دفاتر برای پیگیری امور داده است، به میزان خیلی زیاد و زیادی رضایت دارند.

تعداد خیلی کمی از افراد (۴ درصد) نیز از میزان اختیار محول شده به دفاتر به میزان کم و خیلی کمی رضایت دارند. ۳۶٫۱ درصد نیز رضایتشان در حد متوسط است.

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

جدول شماره ۳۳. میزان رضایت از اختیار محول شده به دفاتر از طرف شهرداری برای پیگیری امور

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۴	.۵	.۵
کم	۲۶	۳.۳	۳.۵
متوسط	۲۶۵	۳۳.۱	۳۶.۱
زیاد	۳۶۳	۴۵.۴	۴۹.۵
خیلی زیاد	۷۶	۹.۵	۱۰.۴
نظری ندارم	۶۴	۸.۰	
بی پاسخ	۲	.۳	
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

### میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه کنندگان

مطابق جدول زیر، بیشتر پاسخگویان (۶۱,۹ درصد) بیان کرده‌اند که بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه کنندگان، تناسب زیاد و خیلی زیادی وجود دارد. تعداد خیلی کمی از پاسخگویان (۸,۳ درصد) نیز تناسب خیلی کم و کمی بین تعداد دفاتر با نیاز آنها برقرار کرده‌اند. بنابراین، بیشتر افراد بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه کنندگان تناسب می‌بینند.

جدول شماره ۳۴: میزان تناسب تعداد دفاتر موجود با نیاز مراجعه کنندگان

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۷	۰.۹	۰.۹
کم	۵۵	۶.۹	۷.۴
متوسط	۲۲۱	۲۷.۶	۲۹.۷
زیاد	۳۷۰	۴۶.۳	۴۹.۷
خیلی زیاد	۹۱	۱۱.۴	۱۲.۲
نظری ندارم	۵۱	۶.۴	
بی پاسخ	۵	۰.۶	
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

### میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با سایر دفاتر

بیشتر پاسخگویان (۶۱,۶ 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 (۲,۹ درصد) نیز از میزان اختیار محول شده به دفاتر به میزان کم و خیلی کمی رضایت دارند. ۳۶,۴ درصد نیز این موفقیت را در حد متوسط می دانند.

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

جدول شماره ۳۵. میزان موفقیت دفاتر شهرداری در مقایسه با سایر دفاتر

طبقات پاسخ	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۳	.۴	.۴
کم	۱۷	۲.۱	۲.۵
متوسط	۲۴۳	۳۰.۴	۳۶.۴
زیاد	۲۸۶	۳۵.۸	۴۲.۸
خیلی زیاد	۱۱۹	۱۴.۹	۱۷.۸
نظری ندارم	۱۲۹	۱۶.۱	
بی پاسخ	۳	.۴	
جمع کل	۸۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰

### میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک

به نظر اکثر پاسخگویان (۵۵,۳ 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. حدود ۶۰ درصد پاسخگویان (۵۹,۹ 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 (۶۱,۹ درصد) جزء اهداف محقق شده می‌دانند.

۶۰,۴ درصد پاسخگویان هدف کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت را که از اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک بوده است، محقق شده می‌دانند.

جدول شماره ۳۶. میزان تحقق اهداف تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خدمات	
						فراوانی	درصد
۶۹۶	۱۵۶	۲۲۹	۲۶۵	۳۵	۱۱	فراوانی	فراهم کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه
۱۰۰.۰	۲۲.۴	۳۲.۹	۳۸.۱	۵.۰	۱.۶	درصد	
۷۳۴	۷۶	۳۶۳	۲۶۵	۲۶	۴	فراوانی	افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان
۱۰۰.۰	۱۰.۴	۴۹.۵	۳۶.۱	۳.۵	.۵	درصد	
۷۴۴	۹۱	۳۷۰	۲۲۱	۵۵	۷	فراوانی	سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات
۱۰۰.۰	۱۲.۲	۴۹.۷	۲۹.۷	۷.۴	.۹	درصد	
۶۶۸	۱۱۹	۲۸۶	۲۴۳	۱۷	۳	فراوانی	کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت
۱۰۰.۰	۱۷.۸	۴۲.۸	۳۶.۴	۲.۵	.۴	درصد	



## فصل چهارم

### نتیجه گیری

این نظرسنجی به منظور بررسی میزان رضایت شهروندان مراجعه کننده به دفاتر خدمات الکترونیک شهر از خدمات ارائه شده در این دفاتر، انجام شده است. روش تحقیق پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. بدین ترتیب جامعه آماری این نظرسنجی شامل مراجعین به دفاتر خدمات الکترونیک مناطق ۲۲ گانه شهر تهران با ضابطه سنی ۱۵ سال و بالاتر می‌باشد. هم از بین ۱۱۲ دفتر خدمات الکترونیک و هم از بین شهروندان مراجعه کننده به هر دفتر، به صورت تصادفی سیستماتیک نمونه گیری انجام شد. تعداد دفاتر الکترونیک انتخاب شده ۳۸ دفتر بوده و حجم نمونه نهایی از شهروندان ۸۰۰ نفر بوده است.

۲۰٫۸ درصد افراد زن و ۷۹٫۲ درصد مرد بوده‌اند.

افراد ۳۱ تا ۴۰ سال بیشتر از بقیه گروه‌های سنی به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۳۱٫۵ درصد). بعد از این گروه، افراد ۴۱ تا ۵۰ سال بیشتر از خدمات این دفتر استفاده کرده‌اند (۲۸٫۹ درصد) و سپس ۵۱ سال به بالا (۲۵٫۸ درصد).

بیشتر افراد در مقطع دبیرستان و دیپلم (۳۰٫۱ درصد) و کارشناسی (۲۷٫۵ درصد) بوده‌اند.

درصد متأهلینی که به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند (۸۲٫۵ درصد)، بیشتر از افراد مجرد (۵٫۱۷ درصد) بوده است.

بیشتر پاسخگویان (۶۷٫۷ درصد) دارای منزل شخصی هستند و سپس به ترتیب مسکن استیجاری (۱۸) و رهنی - استیجاری (۱۳٫۹) دارند.

بیشتر افرادی که به دفاتر خدمات الکترونیک مراجعه نموده‌اند، از طریق دوستان و آشنایان با این دفاتر آشنا شده‌اند (۴۴٫۴ درصد). سپس شهرداری (۲۸ درصد) سهم عمده‌ای در نحوه آشنایی افراد با خدمات دفاتر الکترونیک داشته‌اند.

حدود یک‌چهارم (۲۴٫۲ درصد) از پاسخگویان اعلام کرده‌اند که به منظور اخذ پروانه تخریب و نوسازی و ۱۱٫۹ درصد نیز برای دریافت گواهی پایان کار ساختمانی به این مراکز مراجعه نمودند.

خدمات مختلفی در حوزه های گوناگون در دفاتر خدمات الکترونیک در شهر تهران انجام می شود. در فصل یافته ها هر یک از این خدمات و میزان رضایت شهروندان از آنها مورد بررسی قرار گرفت. آنطور که جمع بندی و شاخص سازی رضایت از خدمات در حوزه های مختلف (جدول ذیل) نشان می دهد میزان رضایت شهروندان به طور متوسط از کلیه خدمات ارائه شده در دفاتر خدمات ۶۷,۹ از ۱۰۰ می باشد. بیشترین رضایت پرداخت الکترونیک در دفاتر (۷۸,۴) و خدمات حوزه نظارت فنی (۷۲,۶) بوده و کمترین میزان رضایت شهروندان از خدمات حوزه کمیسیون ماده صد (۵۳) و خدمات حوزه فنی و عمرانی (۶۲,۳) می باشد.

میانگین (از ۱۰۰)	شاخص های رضایت
۵۳	شاخص رضایت خدمات حوزه کمیسیون ماده صد
۶۲,۳	شاخص رضایت خدمات حوزه فنی و عمرانی
۶۵,۳	شاخص رضایت خدمات حوزه حمل و نقل و ترافیک
۶۵,۳	شاخص رضایت خدمات حوزه خدمات شهری
۶۷,۴	شاخص رضایت خدمات حوزه استعلامات
۶۷,۷	شاخص رضایت خدمات حوزه شرکت توزیع برق تهران بزرگ
۶۸,۷	شاخص رضایت خدمات حوزه سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران
۶۸,۸	شاخص رضایت خدمات حوزه پروانه
۶۹,۱	شاخص رضایت از خدمات حوزه شرکت آب و فاضلاب تهران
۶۹,۸	شاخص رضایت خدمات حوزه امور مهندسی
۷۰,۶	شاخص رضایت خدمات حوزه مالی و اداری
۷۱,۲	شاخص رضایت از خدمات GIS
۷۲,۶	شاخص رضایت خدمات حوزه نظارت فنی
۷۸,۴	پرداخت الکترونیک
۶۷,۹	شاخص رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک

بیشتر پاسخگویان (حداقل ۵۶ درصد) عملکرد سرویس دهی و خدمات را بعد از واگذاری بهبود یافته ارزیابی

کرده اند.

اکثر پاسخگویان (حداقل ۵۶ درصد) از فرایند رسیدگی در دفاتر الکترونیک رضایت داشته اند.

اکثر پاسخگویان (حداقل ۶۲ درصد) از نحوه برخورد کارکنان و کارشناسان رضایت داشته اند.

بیشتر پاسخگویان (۶۳,۳ درصد) گفته اند که سردرگمی در دفاتر خدمات الکترونیک به نسبت شهرداری به میزان

زیاد و خیلی زیاد کمتر شده است. بیشتر پاسخگویان (۴۹,۵ درصد) بیان کرده اند که پارتی بازی و تخلفات اداری

به میزان زیاد و خیلی زیاد کاهش یافته است. اکثر پاسخگویان (۶۹,۷ درصد) دسترسی سریع و آسان به خدمات

را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده اند. بیشتر پاسخگویان (۶۸,۵ درصد) نیز بیان کرده اند که صرفه جویی در وقت

و زمان برای مراجعان در دفاتر خدمات الکترونیک بیشتر صورت گرفته است. ۶۸,۱ درصد از پاسخگویان،

سازمان دهی و نظم بخشی دقیق تری به کارها و خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک نسبت به شهرداری را زیاد و

خیلی زیاد نسبت به قبل ارزیابی کرده اند. پاسخگویی به موقع به مراجعان به نظر نزدیک به سه چهارم از

پاسخگویان (۷۲,۷ درصد) نسبت به شهرداری زیاد و خیلی زیاد شده است.

نزدیک به سه چهارم از پاسخگویان (۷۴,۳ درصد) با اینکه دفاتر خدمات الکترونیک باعث صرفه جویی در زمان

و وقت شهروندان می شود به میزان زیاد و خیلی زیاد موافق هستند. ۶۶,۸ درصد پاسخگویان با اینکه ایجاد دفاتر

موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می شود، به میزان زیاد و خیلی زیاد، موافق هستند. ۷۱,۴

درصد پاسخگویان دفاتر را موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت رسانی می دانند. بیش از

نیمی از آنها (۵۳,۹ درصد) دفاتر را به میزان زیاد و بسیار زیادی موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و

شفاف سازی امور اداری می دانند.

بیشتر پاسخگویان معادل ۶۲,۲ درصد از آنها، تمایل دارند که خدمات مورد نظر را از طریق دفاتر خدمات

الکترونیک انجام دهند.

بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۵,۳ درصد)، میزان تمایل خود را به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی بسیار زیاد و زیاد اعلام کرده‌اند.

حدود ۶۰ درصد پاسخگویان از اختیاری که شهرداری به دفاتر برای پیگیری امور داده است، به میزان خیلی زیاد و زیادی رضایت دارند.

بیشتر پاسخگویان (۶۱,۹ درصد) بیان کرده‌اند که بین تعداد دفاتر با نیاز مراجعه‌کنندگان، تناسب زیاد و خیلی زیادی وجود دارد.

اکثر پاسخگویان (حداقل ۵۵ درصد) بر این عقیده‌اند که دفاتر الکترونیک به اهداف خود دست یافته است.

## ضمائم: نمونه پرسشنامه

## بررسی نظرات و میزان رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات دفاتر الکترونیک شهر

با سلام و احترام؛

دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در مطالعه حاضر، درصدد بررسی عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری تهران می‌باشد تا با آشنایی با نظرات شهروندان، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و خدمات مطلوب‌تری ارائه نماید. از اینکه وقت خود را جهت پاسخ به پرسش‌های زیر در اختیار ما قرار می‌دهید متشکرم.

نحوه آشنایی‌تان با دفاتر خدمات الکترونیک شهر از چه طریقی بوده است؟

۱- از طریق شهرداری  ۲- دوستان و آشنایان  ۳- رسانه‌های جمعی  ۴- تبلیغات شهری  ۵- تابلوی دفاتر خدمات

۱- در حال حاضر برای انجام چه کاری به این مرکز آمده‌اید؟

۱- پروانه تخریب و نوسازی  ۲- گواهی عدم خلاف  ۳- گواهی پایان کار ساختمانی  ۴- گواهی پایان کار آپارتمان  ۵- مشاوره فنی و مهندسی ساختمان  ۶- گواهی استحکام بنا  ۷- ثبت نام آرم طرح ترافیک  ۸- سایر موارد ذکر شود .....

۲- برای انجام کار مربوطه، تا کنون چند مرتبه به این دفاتر مراجعه کرده‌اید؟ ..... بار \* ۳-۱. به طور کلی چند مرتبه به دفاتر خدمات الکترونیک

مراجعه کرده‌اید؟ ..... بار

۳- میزان رضایت خود را در هر یک از موارد زیر بیان بفرمایید

ردیف	حوزه	نوع فعالیت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم
۱	پروانه	تخریب و نوسازی						
۲		شهرسازی						
۳		ساخت						
۴		احداث						
۵		اضافه اشکوب						
۶		توسعه						
۷		تعمیرات اساسی						
۸		تعمیرات غیر اساسی						
۹		تبدیل						
۱۰		تغییر نقشه						
۱۱		تعویض ناظر، مجری، محاسب						
۱۲		تغییرات						
۱۳		تمدید پروانه						
۱۴		ابطال پروانه						

اطلاعی ندارم	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نوع فعالیت	حوزه	ردیف
						گواهی پایان ساختمان	نظارت فنی	۱۵
						گواهی قبل از سال ۴۹		۱۶
						پایان آپارتمانی		۱۷
						عدم خلاف		۱۸
						بلا مانع ناحیه		۱۹
						بلا مانع شهرسازی		۲۰
						ثبت دفاعیه	کمیسیون ماده صد	۲۱
						ثبت شکواییه		۲۲
						ثبت اعتراض		۲۳
						ثبت شروع بکار	امور مهندسی	۲۴
						گزارشات مرحله ای مهندسی		۲۵
						استعلام برگ تعهد مهندسی		۲۶
						تشکیل پرونده مهندسی		۲۷
						تمدید پروانه مهندسی		۲۸
						استعلام طرح	استعلامات	۲۹
						استعلام بانک		۳۰
						استعلامات درون سازمانی		۳۱
						کنترل ایمنی نقشه ها ( آتش نشانی )	خدمات شهری	۳۲
						ثبت نام متقاضیان ( آتش نشانی )		۳۳
						صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله ساختمانی		۳۴
						صدور برگ مسیر پیمانکاران حمل نخاله های عمرانی		۳۵
						صدور مجوز تردد کامیونهای حمل نخاله ساختمانی		۳۶
						ثبت قرارداد حمل نخاله ساختمانی		۳۷
						صدور کارت فعالیت اتوبوسرانان		۳۸
						ثبت اطلاعات کارگران میدین		۳۹
						ثبت اطلاعات کارگران سازمان پسماند		۴۰
						بازدید در آمد و نوسازی		مالی و اداری
						تفکیک واحدهای ساختمانی	۴۲	
						ثبت درخواست مقاصحساب نوسازی	۴۳	
						صدور مقاصح عوارض خودرو	۴۴	
						ثبت فیش شهرستان	۴۵	
						صدور مقاصح عوارض موتور سیکلت	۴۶	

ردیف	حوزه	نوع فعالیت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم
۴۷		خدمات بیمه مسئولیت ابنیه ( بیمه شهر )						
۴۸		خدمات بیمه اتوموبیل ( بیمه شهر )						
۴۹		خدمات بیمه عمر ( بیمه شهر )						
۵۰		صدور و پرداخت فیش پسماند						
۵۱		صدور و پرداخت فیش پیشه ور						
۵۲		صدور و پرداخت فیش نوسازی						
۵۳		صدور و پرداخت فیش آموزش و پرورش						
۵۴		اصلاح مشخصات فیش						
۵۵	حمل و نقل و ترافیک	صدور آرم طرح ترافیک سالیانه						
۵۶		ثبت درخواست آرم طرح ترافیک روزانه، ماهانه و...						
۵۷		ثبت نام کارت منزلت و اقشار خاص						
۵۸		درخواست عودت هزینه طرح ترافیک						
۵۹		اعتراض به جرائم راهنمایی و رانندگی دوربین ها						
۶۰		تعویض آرم طرح ترافیک						
۶۱	سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران	قرارداد ناظر و مالک						
۶۲		معرفی دستگاه نظارت						
۶۳		گزارش همجواری						
۶۴		تعهد نامه و تایید اطلاعات مهندسان						
۶۵	فنی و عمرانی	صدور مجوز حفاری انشعابات خانگی						
۶۶		بازدید حفاری						
۶۷		نظارت مرحله ای						
۶۸	شرکت توزیع برقی تهران بزرگ	درخواست انشعاب						
۶۹		تغییر آمپراژ						
۷۰		اصلاح سرویس انشعاب						
۷۱		جمع آوری انشعاب						
۷۲		قطع و وصل انشعاب						
۷۳		تفکیک و ادغام انشعاب						
۷۴		تغییر نام						
۷۵	شرکت آب منطقه ای	مجوز صدور چاه						
۷۶	شرکت آب و فاضلاب تهران	صدور تسویه حساب آب بهاء						
۷۷		صدور قبض المثنی						
۷۸		اصلاح و فروش انشعاب آب جدید						



ردیف	حوزه	نوع فعالیت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعی ندارم
۷۹		اصلاح و فروش انشعاب فاضلاب جدید						
۸۰	GIS	اصلاح و ایجاد جانمایی املاک						
۸۱		اصلاح شماره شناسایی املاک						
۸۲	سایر	پرداخت الکترونیک						

۴- به نظر شما هر یک از خدمات و سرویس‌های زیر بعد از واگذاری چه تفاوتی در عملکرد داشته است؟

ردیف	نوع فعالیت	خیلی بدتر شده	بدتر شده	متوسط	بهبتر شده	خیلی بهتر شده
۱	حوزه شهرسازی (پروانه و گواهی و...)					
۲	حوزه خدمات شهری (صدور برگ مسیر پیمانکاران و...)					
۳	حوزه مالی و اقتصاد شهری (مفاصا حساب نوسازی و...)					
۴	حمل و نقل و ترافیک (صدور آرم ترافیک سالانه و...)					
۵	حوزه فنی و عمرانی (صدور مجوز حفاری و...)					

۵- چقدر از فرایند رسیدگی به کار خود در این دفتر راضی هستید؟

ردیف	فعالیت‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱	مراحل بررسی تقاضای مورد نظر						
۲	ارائه راهنمایی‌ها از ابتدا تاکنون						
۳	زمان بازدید و تهیه گزارش						
۴	مدت زمان رسیدگی به کل درخواست						
۵	دفعات مراجعه به این دفتر برای انجام کار خود						
۶	نرخ هزینه‌های دریافت‌شده برای انجام کار مورد نظر						

۶- به نظر شما نقش هر یک از عوامل زیر در میزان استفاده مردم از خدمات دفاتر الکترونیک چقدر است؟

ردیف	شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱	میزان سواد کامپیوتری و اینترنتی شهروندان						
۲	هزینه و مبالغ پرداختی به دفاتر بابت انجام خدمات						
۳	کیفیت سرویس‌های اینترنتی						
۴	اعتماد شهروندان به خدمات الکترونیک شهر						
۵	سرعت انجام امور در دفاتر خدمات الکترونیک شهر						
۶	تعداد دفاتر خدمات الکترونیک						
۷	چگونگی و سهولت دسترسی به دفاتر						
۸	تعداد سرویس‌ها و خدمات ارائه شده از سوی دفاتر						

۷- در زمینه نحوه‌ی برخورد کارکنان و کارشناسان تشکیل پرونده این دفتر جملاتی آمده است. لطفاً میزان رضایت خود را بیان کنید.

ردیف	سؤالات مختلف	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱	کارکنان به پیگیری امور مراجعان اهمیت می دهد						
۲	رفتار و نحوه برخورد کارکنان محترمانه و مسئولانه است						
۳	موارد راهنمایی کارکنان کافی بوده است						
۴	کارکنان براساس ضوابط و مقررات شهرداری با مراجع رفتار می کنند						
۵	کارکنان از توانایی و مهارت لازم برای انجام کار برخوردار می باشند						
۶	تعداد کارکنان متناسب با حجم کار دفتر است						
۷	فضا، تجهیزات و امکانات دفتر برای خدمت مورد نظر کافی است						
۸	اطلاعیه های نصب شده در دفاتر برای مراجعان مفید و قابل استفاده است						
۹	ساعت کاری دفاتر مناسب است						

۸- وضعیت کنونی دفاتر خدمات الکترونیک را چنانچه قبلاً به شهرداری مراجعه داشته اید، در موارد زیر چگونه ارزیابی می کنید؟

ردیف	سؤالات	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	مراجعه نداشته ام
۱	کاهش سردرگمی و ابهام در دستیابی به خدمات						
۲	کاهش پارتی بازی و تخلفات اداری						
۳	دسترسی سریع و آسان به خدمات						
۴	صرفه جویی در وقت و زمان برای مراجعان						
۵	سازمان دهی و نظم بخشی دقیق تر به کارها و خدمات						
۶	پاسخگویی به موقع به مراجعان						

۹- نظر خود را درباره هر یک از مزایای در نظر گرفته شده برای دفاتر خدمات الکترونیک بیان کنید.

ردیف	شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱	دفاتر خدمات الکترونیک موجب صرفه جویی در زمان و وقت شهروندان می شود						
۲	ایجاد دفاتر موجب کاهش هزینه شهروندان در دریافت خدمات می شود						
۳	دفاتر موجب تسریع ارائه خدمات و رضایت شهروندان از خدمت رسانی می شود						
۴	دفاتر موجب تسریع پاسخگویی کارکنان و شفاف سازی امور اداری می شود						

۱۰- به نظر شما انجام خدمات مورد نظر، از طریق دفاتر خدمات بهتر است یا مراجعه حضوری به شهرداری یا به صورت صد درصد اینترنتی؟

۱- دفاتر خدمات  ۲- از طریق شهرداری  ۳- صد درصد اینترنتی  ۴- فرقی نمی کند  دلیل آن چیست؟ .....

۱۱- لطفاً به سؤالات زیر پاسخ دهید.

ردیف	شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱	چه اندازه مایل به انتقال خدمات مختلف شهرداری به بخش خصوصی هستید؟						
۲	چقدر از میزان اختیاری که شهرداری بدین دفاتر برای پیگیری داده است، رضایت دارید؟						

۳	به نظر شما آیا تعداد دفاتر موجود، با نیاز مراجعه کنندگان متناسب است؟
۴	در مقایسه با سایر دفاتر (پیشخوان، پلیس +۱۰ و ...» این دفاتر چقدر موفق بوده است؟
۵	در صورت نقص، دفاتر الکترونیک شهرداری در مقایسه با «پلیس +۱۰» چه کاستی‌ها و کمبودهایی دارد؟ ۱..... ۲..... ۳.....

۱۲- به نظر شما تأسیس این دفاتر، چقدر اهداف زیر را تحقق بخشیده است؟

شرح	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نظری ندارم
۱ فراهم کردن بستر مناسب برای گسترش بخش خصوصی در جامعه						
۲ افزایش کارایی و سرعت در ارائه خدمات به مراجعان						
۳ سازمان‌دهی و نظم‌بخشی دقیق‌تر به کارها و خدمات						
۴ کاهش هزینه در انجام امور برای شهرداری و ایجاد سودآوری و منفعت						

۱۳- آیا در فرایند اخذ پروانه و گواهی به شهرداری منطقه نیز مراجعه کرده اید؟ بله  خیر

۱۴- در صورت بله، چند بار؟..... و ۱۵- به چه دلیل به شهرداری مراجعه کرده اید؟ (فقط یک دلیل ذکر شود)

- شورای معماری  اصلاح جانمایی  پرداخت عوارض نوسازی  ضعف دانش دفاتر الکترونیک  پرداخت عوارض، صدور پروانه و گواهی   
 تقسیط عوارض  سایر

۱. جنس (۱: زن  ۲: مرد  ۲. سال تولد: ..... ۱۳ ۳. وضعیت تأهل: (۱: متأهل  ۲: مجرد

۴. میزان تحصیلات:

تحصیلات	بی‌سواد	ابتدایی	راهنمایی	دبیرستان و دیپلم	فوق دیپلم	کارشناس	کارشناس ارشد	دکترا	تحصیلات حوزوی
پاسخگو	۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸

۵. وضعیت اشتغال: (۱)  عنوان دقیق شغلی..... (۲) دانشجو یا محصل  (۳) خانه دار  (۴) بیکار  (۵) سرباز  (۶) بازنشسته

۶. میزان تقریبی هزینه زندگی ماهیانه (خانوار): ..... (تومان)

۷. درآمد متوسط ماهانه (خانوار): ..... (تومان)

۸. وضعیت مسکن: (۱) شخصی  (۲) استیجاری  (۳) رهنی - استیجاری  (۴) سازمانی

۹. قومیت: فارس  کرد  لر  بلوچ  تری

۱۰. مدت مهاجرت به تهران: ..... سال