



گزارش نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات غیر حضوری (طرح ۳۰۷۰) به مخاطبان سازمان تامین اجتماعی



اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی
معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌ها

دوره ارزیابی ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

تیر ماه ۱۴۰۳



أَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولاً «۳۴»

به پیمان وفا کنید، که (در قیامت) از عهد و پیمان سؤال خواهد شد.

آیه ۳۴ سوره اسراء



بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت

(۱۴۰۲/۰۶/۰۸)

ما حق نداریم با مردم از جایگاه استعلاء و استکبار
برخورد کنیم و حرف بزنیم؛ ما کسی نیستیم؛ آنچه
هست متعلق به مردم است؛ اگر شانی، شغلی، مقامی
هم به ما داده شده، اولاً مردم داده‌اند، ثانیاً داده شده
برای اینکه به مردم خدمت بکنیم.



پیشگفتار.....	۴
چکیده گزارش.....	۵
گزیده نتایج کمی مشارکت در نظرسنجی براساس نوع خدمت.....	۵
۱. ارزیابی نحوه ارائه خدمات غیر حضوری (طرح ۳۰۷۰).....	۶
۲. سنجش شاخص‌ها.....	۶
۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر.....	۷
۲-۲. میزان رضایت مخاطبان از سهولت ورود به سامانه ارائه خدمات غیر حضوری.....	۸
۲-۳. میزان رضایت مخاطبان از سرعت دریافت خدمت.....	۹
۲-۴. میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری.....	۱۰
۲-۵. دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله.....	۱۱
۲-۶. میزان رضایت کلی مخاطبان از خدمات دریافت شده.....	۱۲



پیشگفتار

نظرسنجی ابزار ارزشمندی برای ارزیابی وضعیت افکار عمومی در هر موضوعی به شمار می‌آید، زیرا در تصمیم‌گیری‌های مدیران و مسئولان تاثیر زیادی دارد. اگرچه بعضی از مردم از نظرسنجی به عنوان یک امر بیهوده و بی‌فایده یاد می‌کنند و معتقد هستند که دردی از مردم دوا نمی‌کند. برخی از مردم نیز هستند که همواره از پاسخ دادن به سوالات امتناع ورزیده و یا آنکه با احتیاط، نظرات خودشان را ابراز می‌نمایند و این درحالی است که در مراکز ارایه دهنده و یا تولید خدمات، به منظور ارائه هر چه بهتر خدمات و افزایش رضایت مخاطبان (با شرایط و امکانات موجود تعریف شده) بررسی، پژوهش و افکارسنجی از نگرش‌ها و رفتار مشتریان بسیار مهم و ضروری بوده و اجرای دقیق آن‌ها می‌تواند زمینه بهبود سیستم‌ها، کنترل دقیق‌تر ارائه خدمات و اخذ تصمیمات مدیریتی را فراهم نماید.

با اجرای مدون روش‌های نظرسنجی، تحقیق و پژوهش می‌توان پیش از آنکه مشکلات پیچیده شود و یا نارضایتی‌ها افزایش یابد، آن‌ها را مورد شناسایی قرار داد و بدین ترتیب می‌توان با تدابیر لازم در جهت حل فرایندهای ناقص اجرایی و یا رفع مشکلات و نارضایتی‌ها کوشید. این نکته را نیز باید در نظر داشت که تحقیق، نیازمند شفافیت و اجتناب از استتار حقیقت است. با نظرسنجی می‌توان به برخی نظرات مردم که به دلایلی ابراز نشده‌اند، دست یافت و قبل از آنکه برخی مسائل ساده و قابل حل در اثر ناآگاهی و سهل انگاری تبدیل به بحران شود، از بروز آن‌ها جلوگیری و یا در مقابله با آنان برنامه‌ریزی نمود.

نظرسنجی حاضر با عنوان «گزارش نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات غیر حضوری» می‌باشد. امید است که انجام این قبیل نظرسنجی‌ها و پژوهش‌ها انعکاس‌دهنده خواست‌ها، مطالبات، اعتراضات جامعه در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی و بازتاب دهنده نظرات مخاطبان این حوزه باشد، همچنین بتواند مبنا و وسیله‌ای به منظور بهبود کیفیت سیاست گذاری‌ها در جهت ارتقاء سطح رفاه عمومی باشد.

اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی



چکیده گزارش

هدف اصلی این نظرسنجی «سنجش رضایت مخاطبان از خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی» است. این نظرسنجی از نظر نوع تحقیق کاربردی و از نظر هدف، توصیفی تحلیلی به شمار می‌رود. نظرسنجی انجام شده به روش الکترونیکی و از طریق سامانه CRM، طی دوره ۱۴۰۳/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ انجام گردید، که ۲۱،۷۱۴ نفر در این نظرسنجی شرکت نموده‌اند. شایان ذکر است عدم استفاده از MASK (۱۴۲۰-TAMIN)، اطلاع‌رسانی پلیس فتا، قوه قضائیه و... به عموم مردم مبنی بر عدم پاسخگویی به پیامک‌های حاوی لینک از سر شماره‌های نامعتبر، موجب کاهش در مشارکت مخاطبان در نظرسنجی می‌گردد.

گزیده نتایج کمی مشارکت در نظرسنجی بر اساس نوع خدمت

▪ مشارکت مخاطبان در نظرسنجی بر اساس نوع خدمت

استعلام وضعیت مستمری بگیران، خدمت سربازی، اعتراض به سوابق ناموجود، درخواست اروتز و پروتز، مشاهده گزارشات بازرسی‌های کارگاهی، سامانه ارسال لیست حق بیمه، مشاهده جزییات محاسبات و گردش حساب بدهی‌ها، اعتراض به بدهی کارگاه، غرامت دستمزد ایام بیماری، اعتراض به بدهی‌های قطعی ماده ۱۶ و ۱۷، مستمری بازماندگان، درخواست مشاهده ریز مبنای محاسباتی، تقسیط بدهی، درخواست کمک هزینه بارداری، کامل کردن سوابق اشتغال پاره وقت (تکمیل سوابق پرداخت حق بیمه به صورت کسری از ماه)

▪ گزارش کمی مخاطبان بر مبنای سن

- ۴٪ از مخاطبان ۲۰ تا ۳۰ سال سن
- ۱۵٪ از مخاطبان ۳۱ تا ۴۰ سال سن
- ۶۵٪ از مخاطبان ۴۱ تا ۶۰ سال سن
- ۱۶٪ از مخاطبان بالاتر از ۶۱ سال سن

▪ گزارش کمی مخاطبان بر مبنای تحصیلات

- ۲٪ دکترا
- ۱۰٪ فوق لیسانس
- ۳۲٪ لیسانس
- ۵۵٪ دیپلم و کمتر از دیپلم
- ۱٪ بی‌سواد

▪ گزارش کمی مخاطبان بر مبنای شغل

- ۵۳٪ بازنشسته
- ۷٪ بیکار
- ۲۳٪ کارمند
- ۱۷٪ شغل آزاد

۱. ارزیابی نحوه ارائه خدمات غیر حضوری (طرح ۳۰۷۰)

سوالات تخصصی ذیل درخصوص نحوه ارائه خدمات غیر حضوری (طرح ۳۰۷۰) و پاسخ‌های طراحی شده مطابق طیف لیکرت، مبنای نظرسنجی قرار گرفته است.

ردیف	جدول ۱: سوالات نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات غیر حضوری طرح ۳۰۷۰
۱	میزان رضایت شما از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر، چه اندازه است؟
۲	آیا به راحتی توانستید به سامانه ارائه خدمات غیر حضوری سازمان تامین اجتماعی وارد شوید؟
۳	سرعت دریافت خدمت را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
۴	ارائه خدمات غیر حضوری تا چه میزان مراجعه به شعبه را کاهش داده است؟
۵	آیا در یک مرحله کلیه مدارک و اطلاعات لازم از شما دریافت شد؟
۶	رضایت کلی شما از دریافت خدمت چگونه بوده است؟

۲. سنجش شاخص‌ها

- در این بخش وضعیت شاخص‌ها به ترتیب ذیل از حیث رضایت و عدم رضایت گزارش شده است:
- میزان رضایت مخاطبان از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر
 - میزان رضایت مخاطبان از سهولت ورود به سامانه ارائه خدمات غیر حضوری
 - میزان رضایت مخاطبان از سرعت دریافت خدمت
 - میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری
 - دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله
 - میزان رضایت کلی مخاطبان از نحوه ارائه خدمات پاسخ‌گویی غیر حضوری

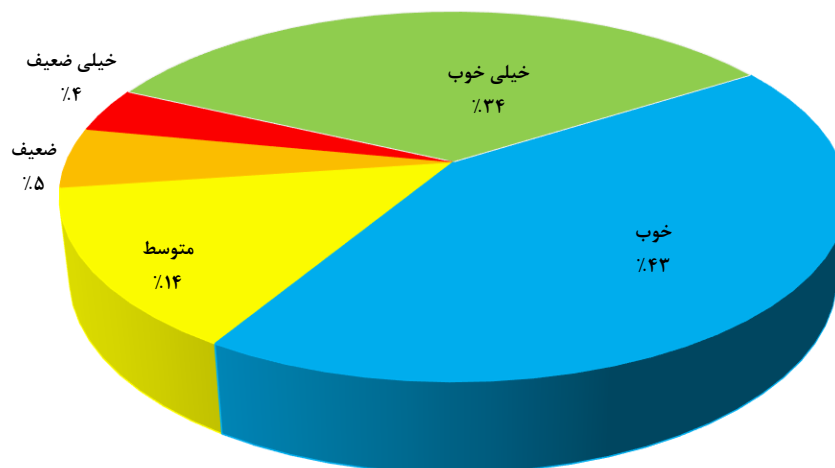
۱-۲. میزان رضایت مخاطبان از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر

در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است؛ «میزان رضایت شما از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر چه اندازه است؟»

از ۲۱،۰۶۱ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۷٪ مخاطبان، اطلاع رسانی مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر را «خیلی خوب و خوب»، ۱۴٪ «متوسط» و ۹٪ «ضعیف و خیلی ضعیف» ارزیابی نمودند.

جدول ۲: میزان رضایت مخاطبان از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر		
طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
خیلی خوب	۷،۱۷۷	۳۴٪
خوب	۸،۹۸۱	۴۳٪
متوسط	۲،۹۷۴	۱۴٪
ضعیف	۱،۱۰۷	۵٪
خیلی ضعیف	۸۲۲	۴٪
جمع	۲۱،۰۶۱	۱۰۰٪

نمودار ۱: میزان رضایت مخاطبان از اطلاع رسانی، مراحل و مدارک لازم جهت ارائه خدمت مورد نظر



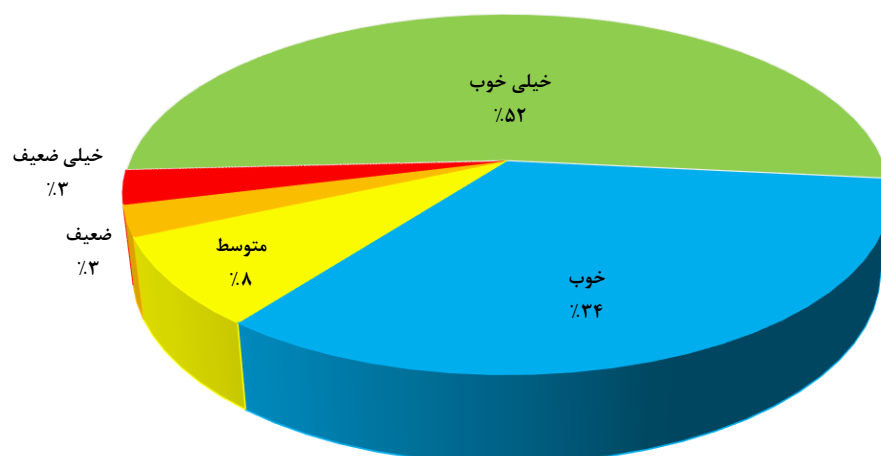
۲-۲. میزان رضایت مخاطبان از سهولت ورود به سامانه ارائه خدمات غیر حضوری

در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است؛ «آیا به راحتی توانستید به سامانه خدمات غیر حضوری سازمان تامین اجتماعی وارد شوید؟»

از ۲۰,۱۴۴ نفر پاسخگوی این سوال، ۸۶٪ مخاطبان، سهولت ورود به سامانه خدمات غیر حضوری را «خیلی خوب و خوب»، ۸٪ «متوسط» و ۶٪ «ضعیف و خیلی ضعیف» ارزیابی نمودند.

جدول ۳: میزان رضایت مخاطبان از سهولت وارد شدن به سامانه خدمات غیر حضوری		
طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
خیلی خوب	۱۰,۵۶۰	۵۲٪
خوب	۶,۸۰۹	۳۴٪
متوسط	۱,۶۰۲	۸٪
ضعیف	۵۶۲	۳٪
خیلی ضعیف	۶۱۱	۳٪
جمع	۲۰,۱۴۴	۱۰۰٪

نمودار ۲: میزان رضایت مخاطبان از سهولت وارد شدن به سامانه خدمات غیر حضوری

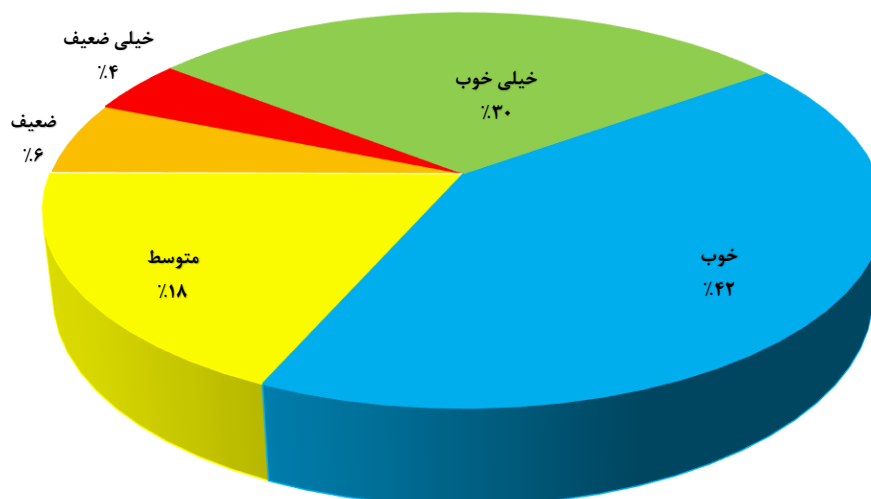


۲-۳. میزان رضایت مخاطبان از سرعت دریافت خدمت

در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است؛ «سرعت دریافت خدمت را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» از ۱۹,۵۳۰ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۲٪ مخاطبان، سرعت دریافت خدمت را «خیلی خوب، خوب»، ۱۸٪ «متوسط» و ۱۰٪ «ضعیف و خیلی ضعیف» ارزیابی نمودند.

جدول ۴: میزان رضایت مخاطبان از سرعت دریافت خدمت		
طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
خیلی خوب	۵,۷۶۳	۳۰٪
خوب	۸,۱۱۲	۴۲٪
متوسط	۳,۶۱۱	۱۸٪
ضعیف	۱,۱۸۰	۶٪
خیلی ضعیف	۸۶۴	۴٪
جمع	۱۹,۵۳۰	۱۰۰٪

نمودار ۳: میزان رضایت مخاطبان از سرعت دریافت خدمت

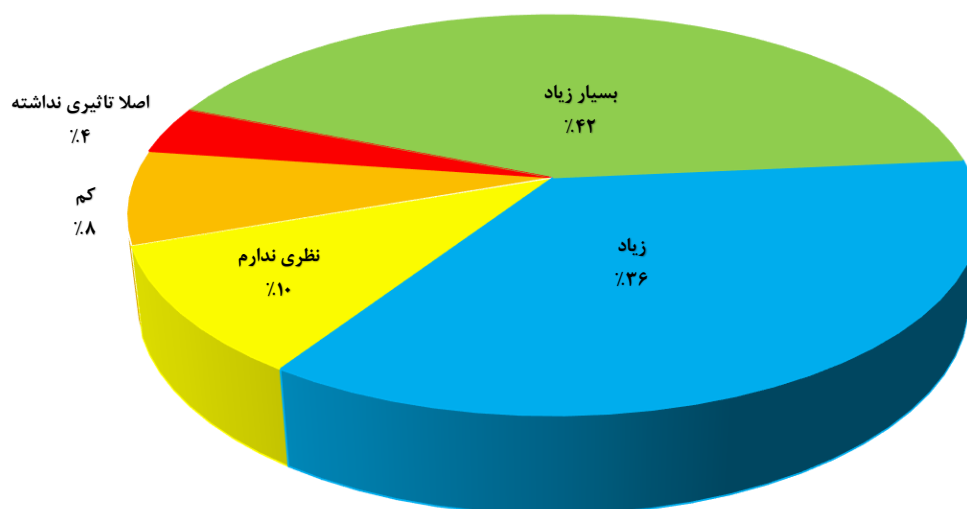


۲-۴. میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری

در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است؛ «ارائه خدمات غیر حضوری تا چه میزان مراجعه به شعبه را کاهش داده است؟» از ۱۹,۸۷۸ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۸٪ مخاطبان، میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری را «بسیار زیاد و زیاد»، ۱۰٪ «متوسط» و ۱۲٪ «کم و اصلاً تاثیری نداشته» ارزیابی نمودند.

جدول ۵: میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری		
طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
بسیار زیاد	۸,۴۳۱	۴۲٪
زیاد	۷,۱۰۲	۳۶٪
متوسط	۲,۰۶۱	۱۰٪
کم	۱,۵۱۴	۸٪
اصلاً تاثیری نداشته	۷۷۰	۴٪
جمع	۱۹,۸۷۸	۱۰۰٪

نمودار ۴: میزان کاهش مراجعه به شعبه در صورت استفاده از خدمات غیر حضوری

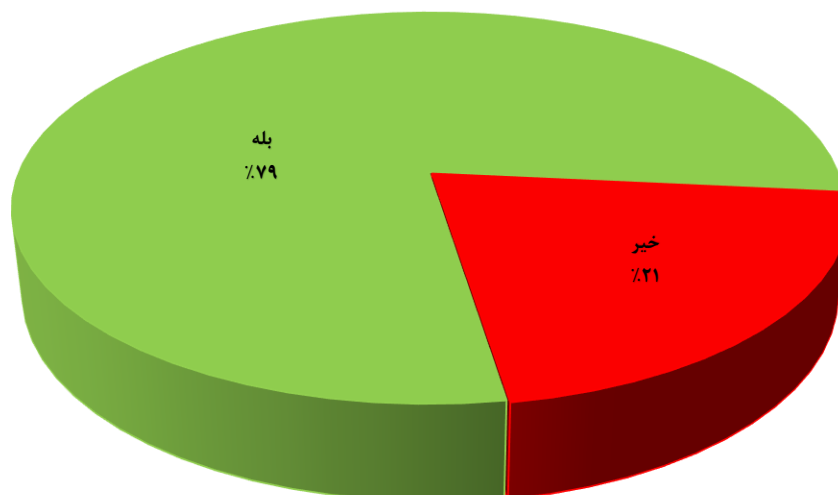


۲-۵. دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله

در این بخش از مخاطبان پرسیده شده است؛ «آیا در یک مرحله کلیه مدارک و اطلاعات لازم از شما دریافت شد؟» از ۱۸,۷۰۰ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۹٪ مخاطبان، دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله را «بله» و ۲۱٪ «خیر» اعلام نمودند.

جدول ۶: دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله		
طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
بله	۱۴,۷۷۸	۷۹٪
خیر	۳,۹۲۲	۲۱٪
جمع	۱۸,۷۰۰	۱۰۰٪

نمودار ۵: دریافت کلیه مدارک و اطلاعات در یک مرحله



۲-۶. میزان رضایت کلی مخاطبان از خدمات دریافت شده

در این بخش رضایت‌مندی کلی مخاطبان بر اساس میانگین ۴ شاخص اول معرفی شده در بخش ۲ گزارش، محاسبه گردیده است.

به طور متوسط از ۲۰،۱۵۳ نفر پاسخگوی این سوال، ۷۸٪ مخاطبان رضایت کلی از خدمات غیرحضور را «خیلی خوب و خوب»، ۱۲٪ «متوسط» و ۹٪ «ضعیف و خیلی ضعیف» ارزیابی نمودند.

جدول ۷: میزان رضایت کلی مخاطبان از خدمات دریافت شده

طیف نظرسنجی	فراوانی	درصد
خیلی خوب	۷،۹۸۳	۴۰٪
خوب	۷،۷۵۱	۳۸٪
متوسط	۲،۵۶۲	۱۳٪
ضعیف	۱،۰۹۱	۵٪
خیلی ضعیف	۷۶۷	۴٪
جمع	۲۰،۱۵۳	۱۰۰٪

نمودار ۶: میزان رضایت‌مندی کلی مخاطبان از خدمات دریافت شده

