

مشارکت الکترونیکی دولت

نام نهاد اصلی:

نام دستگاه اجرایی: شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران

عنوان نظرسنجی: نظرسنجی ارائه خدمات به مجاورین حریم خطوط لوله و مراکز عملیاتی

نتیجه گیری:

نتایج نشان می دهد که تعداد شرکت کنندگان این نظرسنجی ۱۶۸ نفر می باشند که میانگین کلی رضایت آنها از خدمت ارائه شده توسط شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران ۸۵/۷ درصد است. بالاترین رضایت با ۹۲/۲ درصد مربوط به «حسن رفتار خطبانها» و پایین ترین رضایت با ۸۰/۴ درصد مربوط به «سرعت پاسخگویی به استعلام حریم» می باشد. رضایت از «رعایت دستورالعمل های محیط زیستی» ۸۷/۷ درصد، از «رعایت ایمنی» ۸۴/۹ درصد و از «مشارکت و مسئولیت های اجتماعی» ۸۳/۲ درصد است.

تحلیل نظرسنجی:

بر اساس داده های نظرسنجی از ۱۶۸ نفر از مجاوران حریم خطوط لوله و مراکز عملیاتی، میانگین کلی رضایت ۸۵/۷ درصد است که نشان دهنده عملکرد مطلوب شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران می باشد. بالاترین رضایت (۹۲/۲ درصد) مربوط به «حسن رفتار خطبانها» است که نقطه قوت اصلی شرکت محسوب می شود. شاخص های «رعایت دستورالعمل های محیط زیستی» (۸۷/۷ درصد) و «رعایت ایمنی» (۸۴/۹ درصد) نیز در وضعیت قابل قبولی قرار دارند. اما پایین ترین سطح رضایت (۸۰/۴ درصد) مربوط به «سرعت پاسخگویی به استعلام حریم» است که حدود یک پنجم افراد (۱۹/۶) از آن ناراضی هستند. همچنین «مشارکت و مسئولیت های اجتماعی» با ۸۳/۲ درصد رضایت، دومین شاخص ضعیف است. از آنجا که حوزه حریم خطوط لوله بسیار حساس است، پیشنهاد می شود شرکت سرعت پاسخگویی اداری را با ایجاد سامانه پیگیری خودکار و کاهش فرآیندهای مربوطه بهبود دهد. همچنین اطلاع رسانی بیشتر در مورد اقدامات اجتماعی می تواند باعث افزایش رضایتمندی گردد. در مجموع، با حفظ نقاط قوت (رفتار خطبانها) و اصلاح نقاط ضعف (سرعت پاسخگویی)، می توان رضایت مجاوران را به بالای ۹۰ درصد رساند.