



وزارت کشور
استاداری قزوین
معاونت توسعه مدیریت و منابع

گزارش تفصیلی پایش مراجعین

میز خدمت

در ورودی شهید رجایی استانداری

از ۳ لغایت ۱۵ تیر ماه

دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری

تیر ۱۴۰۲

شناسنامه گزارش

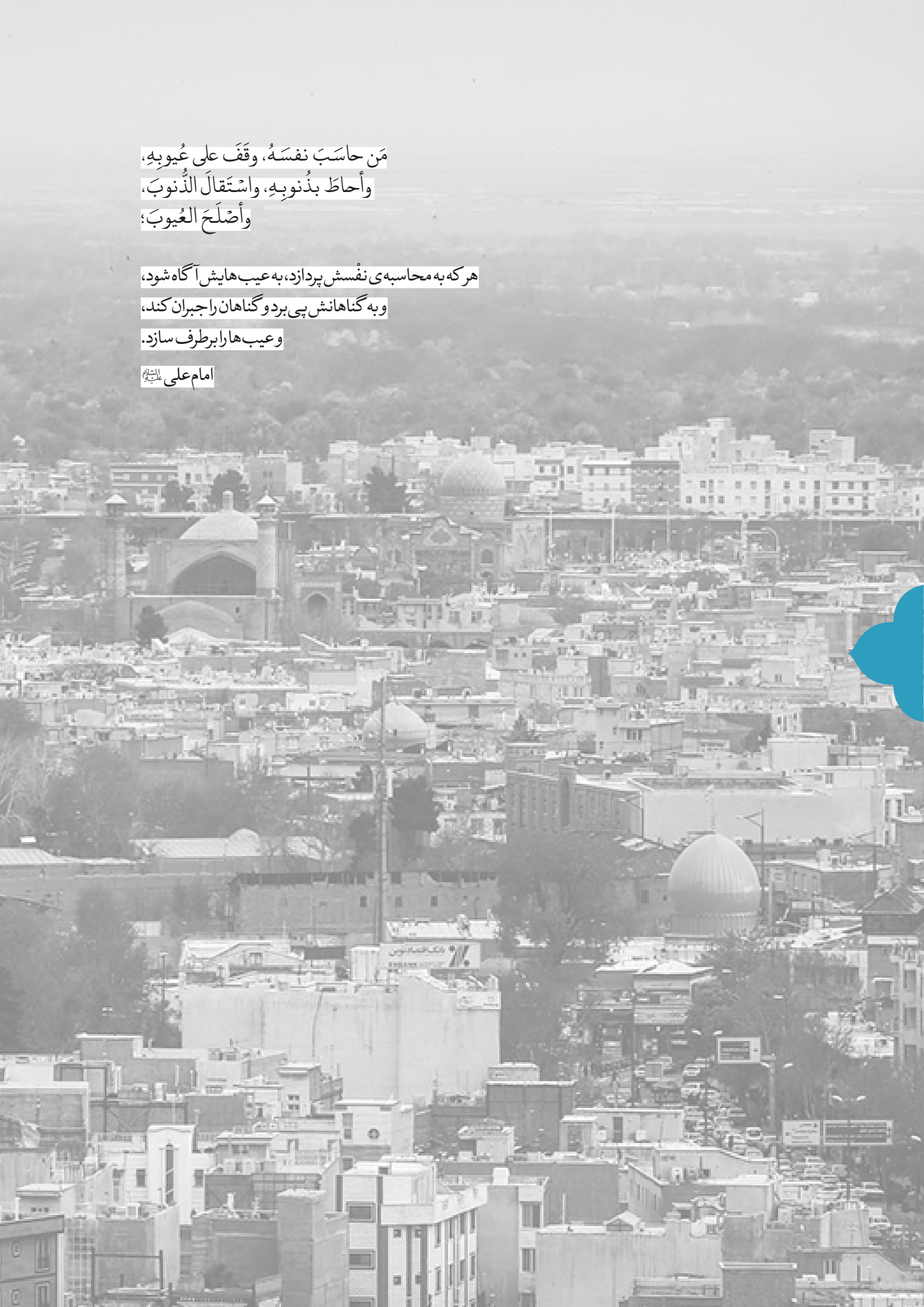
عنوان گزارش	شناسه
گزارش تفصیلی پایش مراجعین میز خدمت استاندارداری	۰۰/۰۳/گ/۳۱/۰۰/۰۱/ق.ز
دوره‌ی زمانی پایش	تهیه شده در
۳ لغایت ۱۵ تیرماه (دو هفته)	دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری
نویسندگان	معاونت
پیمان محمدی، علی علیمردانی	توسعه‌ی مدیریت و منابع استاندارد قزوین
سایر دست اندرکاران	تاریخ انتشار
معصومه رحیمی، مهناز آقایی، فاطمه ابراهیمی مجرد، حمید بغدادی	تیر ۱۴۰۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَنْ حَاسَبَ نَفْسَهُ، وَقَفَّ عَلَى عُيُوبِهِ،
وَأَحَاطَ بِذُنُوبِهِ، وَاسْتَقَالَ الذُّنُوبَ،
وَأَصْلَحَ الْعُيُوبَ؛

هر که به محاسبه‌ی نفسش پردازد، به عیب‌هایش آگاه شود،
و به گناهانش پی‌برد و گناهان را جبران کند،
و عیب‌ها را برطرف سازد.

امام علی علیه السلام





همّتتان را متمرکز کنید بر این که یک بازسازی انقلابی و البته عقلانی و فکورانه در همه‌ی عرصه‌های مدیریتی ان شاء الله به وجود بیاید؛ یعنی حرکت بر روی ریل انقلاب، در بخش‌های مختلف مدیریتی‌ای که در کشور هست. در همه‌ی بخش‌ها؛ بخش‌های اقتصادی، بخش‌های سازندگی، بخش‌های مربوط به سیاست خارجی و دیپلماسی، بخش‌های خدمت‌رسانی به مردم، بخش‌های علمی و فرهنگی و غیره؛ در همه‌ی این بخش‌ها یک تحرّک انقلابی باید به وجود بیاید.

بیانات در نخستین دیدار رئیس جمهور و اعضای هیأت دولت سیزدهم

۱۴۰۰/۶/۰۶



استاندارد قزوین
معاونت توسعه مدیریت و منابع
دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری

پیش گفتار

با توجه به مصوبه‌ی شورای محترم معاونین استانداری قزوین در سال گذشته مبنی بر راه‌اندازی میز خدمت در ورودی شماره‌ی ۱ شهید رجایی و تأکید معاونت محترم توسعه‌ی مدیریت و منابع مبنی بر ضرورت پایش مراجعین به استانداری جهت نیازسنجی کارشناسان مستقر در میز خدمت؛ استقرار ممیزان دفتر برنامه‌ریزی، بودجه و تحول اداری در بازه‌ی زمانی ۳ لغایت ۱۵ تیرماه در دستور کار قرار گرفت.

گزارش حاضر مشتمل بر شرح جزئیات و آمار و ارقام مکتسبه و تحلیل پایش صورت‌گرفته طی دو هفته‌ی جاری است. در پایان نیز بر مبنای اطلاعات تحلیلی، سه سناریوی پیشنهادی جهت برآورد منابع انسانی و حوزه‌های تخصصی که بر اساس یافته‌های پایش صورت‌گرفته مشارکت آن‌ها در میز خدمت ضروری است، ارائه شده است.



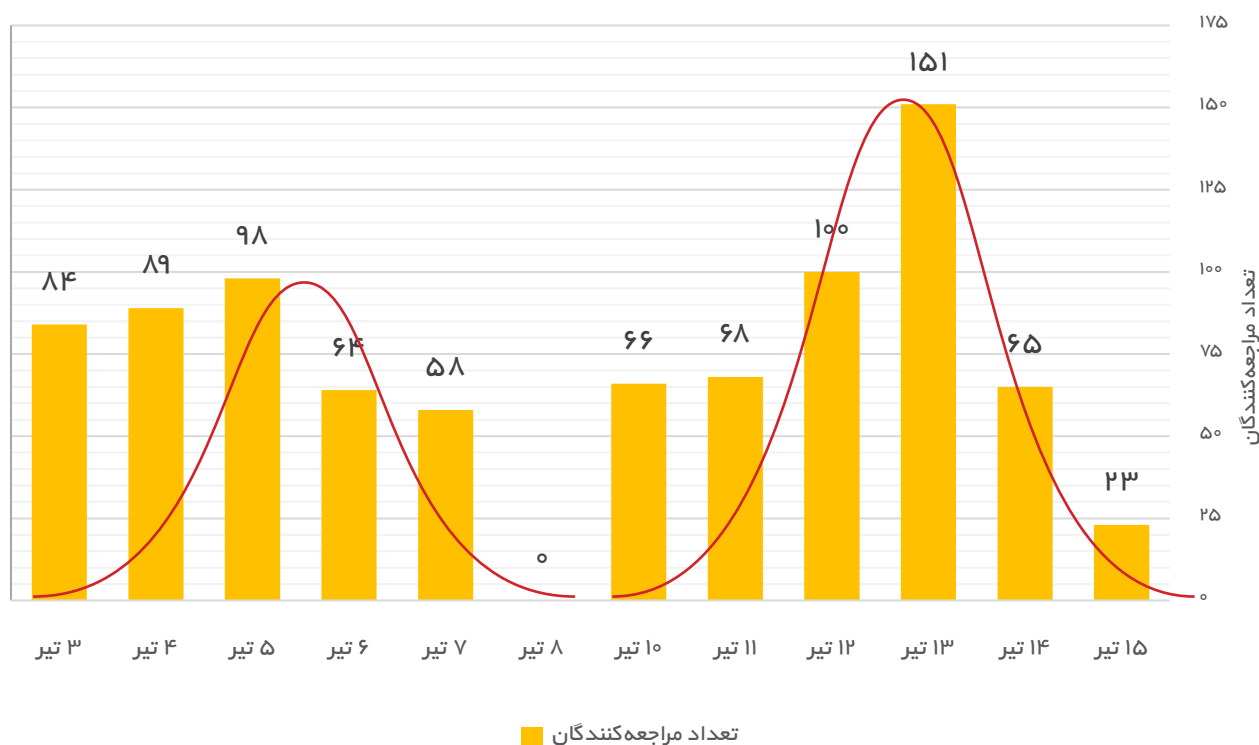
کیا ہے

طی یک دوره ی ۱۴ روزه از تاریخ ۱۴۰۲/۴/۰۳ لغایت ۱۴۰۲/۴/۱۵، اطلاعات ثبت شده ی افراد مراجعه کننده به استانداری قزوین مورد تحلیل قرار گرفته است. گزارش زیر حاصل تجزیه و تحلیل اولیه ی اطلاعات ۸۶۶ نفر از مراجعین به استانداری در بازه ی زمانی یادشده (هفته ی اول و دوم تیرماه ۱۴۰۲) می باشد. در ادامه به جداول مختلفی اشاره خواهد شد که حاصل جمع بندی اطلاعات جدول ریز مراجعات می باشند. در جدول ۱، تعداد روزانه ی تجمیعی مراجعان به استانداری قزوین بر حسب روز و تاریخ آمده است.

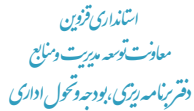
جدول ۱- تعداد روزانه ی مراجعان به استانداری قزوین

نام ماه	تاریخ مراجعه			تعداد (نفر)	توزیع
تیرماه ۱۴۰۲	روز	ماه	سال	۸۶۶	۱۰۰%
هفته ی اول	-	۴	۱۴۰۲	۳۹۳	۴۵%
شنبه	۳	۴	۱۴۰۲	۸۴	۲۱%
یکشنبه	۴	۴	۱۴۰۲	۸۹	۲۳%
دوشنبه	۵	۴	۱۴۰۲	۹۸	۲۵%
سه شنبه	۶	۴	۱۴۰۲	۶۴	۱۶%
چهارشنبه	۷	۴	۱۴۰۲	۵۸	۱۵%
پنجشنبه	۸	۴	۱۴۰۲	۰	۰%
هفته ی دوم	-	۴	۱۴۰۲	۴۷۳	۵۵%
شنبه	۱۰	۴	۱۴۰۲	۶۶	۱۴%
یکشنبه	۱۱	۴	۱۴۰۲	۶۸	۱۴%
دوشنبه	۱۲	۴	۱۴۰۲	۱۰۰	۲۱%
سه شنبه	۱۳	۴	۱۴۰۲	۱۵۱	۳۲%
چهارشنبه	۱۴	۴	۱۴۰۲	۶۵	۱۴%
پنجشنبه	۱۵	۴	۱۴۰۲	۲۳	۵%

همان طور که در نمودار شماره ی ۱ قابل مشاهده است، توزیع تعداد مراجعه کنندگان به تفکیک روزهای هفته در بازه ی تهیه ی گزارش در نمودار میله ای آمده است. روز ۱۳ ام تیرماه (سه شنبه) با ۱۵۱ نفر مراجعه کننده بیشترین تعداد و روز پنجشنبه ۱۵ تیرماه با ۲۳ مراجعه کننده، کمترین تعداد ارباب رجوع را در بین روزهای گزارش دارا می باشد. لازم به ذکر است که روز پنجشنبه ۸ تیرماه نیز به دلیل تعطیل رسمی، تعداد صفر مراجعه کننده داشته است. همان گونه که قابل پیش بینی بود و در نمودار ۱ هم قابل مشاهده است، توزیع تعداد مراجعه کنندگان در طول هفته با تقریب خوبی از نمودار زنگوله ای نرمال (نمودارهای ترسیم شده ی قرمز رنگ) پیروی می کند. البته پیش بینی می شود توزیع تعداد مراجعه کنندگان در طول سال از نمودار توزیع نرمال پیروی نکند؛ چرا که به عنوان مثال مراجعات حوزه ی اقتصادی در ماه هایی از سال بیشتر می شود که اعتبارات تخصیص داده شود. به همین علت می توان گفت که توزیع تعداد ارباب رجوع ها در طول سال نمودار نرمالی است که دارای چولگی منفی می باشد.



نمودار ۱- توزیع تعداد مراجعه کنندگان در روز به استانداری قزوین



محل مراجعه

محل مراجعه	معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع		معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی		معاونت هماهنگی امور اقتصادی		معاونت هماهنگی امور عمرانی		دوره استاندارد		تاریخ مراجعه
	جمع کل		جمع کل		جمع کل		جمع کل		جمع کل		
	حوزه‌ی معاونت		حوزه‌ی معاونت		حوزه‌ی معاونت		حوزه‌ی معاونت		بسیج ادارات		
	دبیرخانه		اداره کل پدافند غیر عامل		دفتر هماهنگی امور سرمایه گذاری و اشتغال		اداره کل مدیریت بحران		دفتر امور بانوان و خانواده		
	دفتر برنامه‌ریزی، بودجه و تحول اداری		دفتر امور اجتماعی و فرهنگی		دفتر هماهنگی مبارزه با قاچاق کالا و ارز		دفتر امور روستایی و شوراهای		دفتر هماهنگی امور ایثارگران		
اداره کل امور اداری و مالی		دفتر امور امنیتی و انتظامی		دفتر سیاسی، انتخابات و تقسیمات کشوری		دفتر فنی، امور عمرانی، حمل و نقل و ترافیک		اداره کل حراست		معاونت روابط عمومی، تشریفات و امور بین الملل	
دفتر استاندار		دفتر استاندار		دفتر استاندار		دفتر استاندار		دفتر استاندار		دفتر استاندار	
توزیع مراجعین		تعداد مراجعین		تعداد مراجعین		تعداد مراجعین		تعداد مراجعین		تعداد مراجعین	
سال		ماه		روز		روز		روز		روز	
هفته / روز		هفته / روز		هفته / روز		هفته / روز		هفته / روز		هفته / روز	
هفته‌ی اول		هفته‌ی اول		هفته‌ی اول		هفته‌ی اول		هفته‌ی اول		هفته‌ی اول	
شنبه		شنبه		شنبه		شنبه		شنبه		شنبه	
یک‌شنبه		یک‌شنبه		یک‌شنبه		یک‌شنبه		یک‌شنبه		یک‌شنبه	
دوشنبه		دوشنبه		دوشنبه		دوشنبه		دوشنبه		دوشنبه	
سه‌شنبه		سه‌شنبه		سه‌شنبه		سه‌شنبه		سه‌شنبه		سه‌شنبه	
چهارشنبه		چهارشنبه		چهارشنبه		چهارشنبه		چهارشنبه		چهارشنبه	
پنج‌شنبه		پنج‌شنبه		پنج‌شنبه		پنج‌شنبه		پنج‌شنبه		پنج‌شنبه	

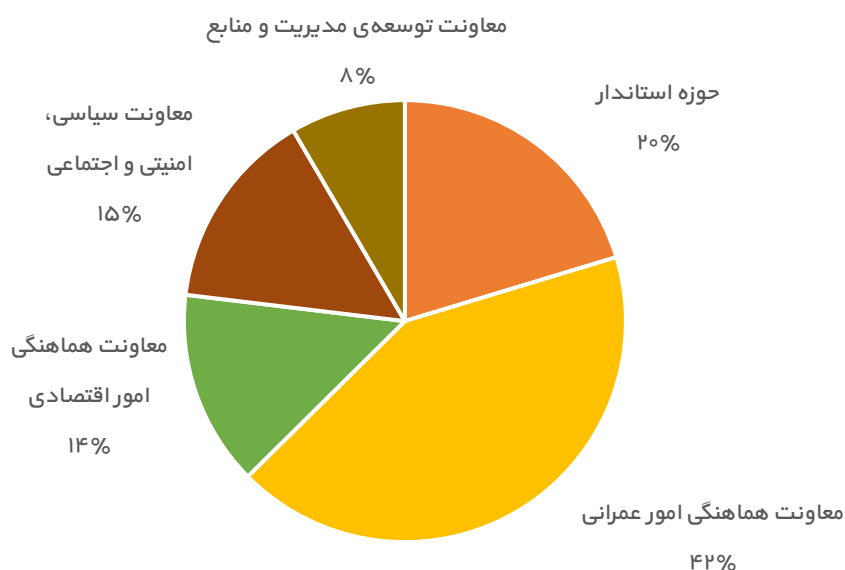
از میان کل ۸۶۶ نفر ارباب رجوع در بازه‌ی زمانی گزارش، معاونت هماهنگی امور عمرانی با ۳۶۶ نفر مراجعه‌کننده، بیشترین ارباب رجوع را در میان معاونت‌های مختلف استانداری و حوزه‌ی استانداردارا می‌باشد. هم‌چنین کمترین مراجعه‌کنندگان نیز به تعداد ۷۳ نفر، سهم معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع بوده‌است. در جدول شماره‌ی ۳، توزیع مراجعان در معاونت‌های مختلف آمده‌است. در نمودار ۲ نیز توزیع درصدی محل مراجعه‌ی ارباب رجوع‌ها آمده‌است.

مطابق جدول شماره ۲ (ریز مراجعات)، در مقایسه‌ی بین دو هفته‌ی اول و دوم گزارش، تعداد مراجعه‌کنندگان در هفته‌ی دوم نسبت به هفته‌ی اول بیشتر بوده‌است. بیشترین رشد نیز با ۵۲ نفر، سهم معاونت هماهنگی امور عمرانی بوده‌است. بعد از آن معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی با ۲۵ نفر رشد نسبت به هفته‌ی اول تیر، رتبه‌ی دوم رشد را دارا می‌باشد. هم‌چنین تعداد مراجعان معاونت‌های هماهنگی امور اقتصادی و توسعه‌ی مدیریت و منابع و حوزه‌ی استانداردار نیز تقریباً ثابت بوده‌است.

جدول ۳- تعداد مراجعه‌کنندگان به معاونت‌های مختلف استانداری و حوزه‌ی استاندار

رتبه تعداد مراجعین	تعداد مراجعین		محل مراجعه	
	توزیع	تعداد مکاتبات (فقره نامه)	(نفر)	
-	۱۰۰%	۷۰	۸۶۶	هفته‌ی اول و دوم
۲	۲۰%	۹	۱۷۶	حوزه استاندار
۱	۴۲%	۲۸	۳۶۶	معاونت هماهنگی امور عمرانی
۴	۱۴%	۲۴	۱۲۴	معاونت هماهنگی امور اقتصادی
۳	۱۵%	۶	۱۲۷	معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی
۵	۸%	۳	۷۳	معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع

همان طور که در نمودار ۲ مشاهده می شود، بیشترین درصد مراجعان به حوزه ی معاونت هماهنگی امور عمرانی بوده است. بعد از آن حوزه ی استاندارد با ۲۰ درصد از مراجعان، سپس حوزه ی معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی با ۱۵ درصد، حوزه ی معاونت هماهنگی امور اقتصادی با ۱۴ درصد و در نهایت معاونت توسعه ی مدیریت و منابع با ۸ درصد از مراجعان، کمترین سهم از کل مراجعه کنندگان به استانداری قزوین در بازه ی زمانی گزارش را داشته است. ترتیب توزیع مراجعان در دو هفته نیز نسبت به یکدیگر تقریباً ثابت مانده است و در هر دو هفته معاونت هماهنگی امور عمرانی بیشتر مراجعه کننده و معاونت توسعه ی مدیریت و منابع، کمترین تعداد مراجعان را داشته است.



نمودار ۲- توزیع مراجعه کنندگان به معاونت های مختلف استانداری و حوزه ی استاندارد

جدول ۴- تعداد مراجعه کنندگان به تفکیک معاونت های مختلف استانداری و حوزه ی استاندارد

معاونت / حوزه	واحدهای تابعه	تعداد (نفر)	تعداد مکاتبات	توزیع نفرات
کل				
		۸۶۶	۷۰	۱۰۰%
هفته ی اول و دوم				
		۸۶۶	۷۰	۱۰۰%
حوزه استاندارد (۲۰,۳%)	دفتر استاندار	۲۹	۲	۳,۳%
	معاونت روابط عمومی، تشریفات و امور بین الملل	۳	۰	۰,۳%
	اداره کل حراست	۱۱	۰	۱,۳%
	دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	۵۹	۵	۶,۸%
	هماهنگی امور ایثارگران	۳۵	۰	۴%
	دفتر امور بانوان و خانواده	۲۰	۲	۲,۳%
	مشاوران	۱۳	۰	۱,۵%
	بسیج ادارات	۶	۰	۰,۷%
معاونت هماهنگی امور عمرانی (۴۲,۳%)	دفتر فنی، امور عمرانی، حمل و نقل و ترافیک	۶۵	۳	۷,۵%
	دفتر امور شهری و شوراهای	۹۲	۴	۱۰,۶%
	دفتر امور روستایی و شوراهای	۱۰۷	۳	۱۲,۴%
	اداره کل مدیریت بحران	۲۴	۰	۲,۸%
	حوزه ی معاونت هماهنگی امور عمرانی	۷۸	۱۸	۹%
معاونت امور اقتصادی (۱۴,۳%)	دفتر هماهنگی امور اقتصادی	۴۰	۲۳	۴,۶%
	دفتر هماهنگی امور سرمایه گذاری و اشتغال	۴۴	۱	۵,۱%
	حوزه ی معاونت هماهنگی امور اقتصادی	۴۰	۰	۴,۶%
معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی (۱۴,۷%)	دفتر سیاسی، انتخابات و تقسیمات کشوری	۱۹	۰	۲,۲%
	دفتر امور امنیتی و انتظامی	۲۵	۰	۳%
	کمیسیون هماهنگی مبارزه با قاچاق کالا و ارز	۵	۰	۰,۶%
	دفتر امور اجتماعی و فرهنگی	۴۵	۶	۵,۲%
	اداره کل پدافند غیر عامل	۹	۰	۱%
	حوزه ی معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی	۲۴	۰	۲,۸%
معاونت توسعه ی مدیریت و منابع (۸,۳%)	اداره کل امور اداری و مالی	۳۰	۱	۳,۵%
	دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری	۳	۰	۰,۳%
	مدیریت فناوری اطلاعات، امنیت فضای مجازی و شبکه دولت	۶	۰	۰,۷%
	دبیرخانه	۲۰	۰	۲,۳%
	حوزه ی معاونت توسعه ی مدیریت و منابع	۱۴	۲	۱,۶%

مطابق جدول ۴ و نمودار ۳، حوزه‌ی معاونت هماهنگی امور عمرانی با پنج واحد تابعه در مجموع با ۳۶۶ نفر، بیشترین مراجعه‌کننده را دارد. در این معاونت، دفتر امور روستایی و شوراهای ۱۰۷ مراجعه‌کننده (۱۲٫۴ درصد از کل مراجعان) بیشترین مراجعان را به خود اختصاص داده است. بعد از آن دفتر امور شهری و شوراهای ۹۵ مراجعه‌کننده (۱۰٫۶ درصد از کل مراجعان) رتبه‌ی دوم مراجعان معاونت هماهنگی امور عمرانی را به خود اختصاص داده است. کمترین تعداد مراجعان در این معاونت نیز سهم اداره کل مدیریت بحران با ۲۴ مراجعه‌کننده (۲٫۸ درصد از کل مراجعان) بوده است.

حوزه‌ی استاندارد با هشت واحد تابعه، در بازه‌ی زمانی این گزارش مجموعاً ۱۷۶ مراجعه‌کننده داشته است. در این حوزه، دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی با ۵۹ ارباب رجوع (۶٫۸ درصد از کل مراجعان) بیشترین مراجعه‌کننده را داشته است. بعد از آن دفتر هماهنگی امور ایثارگران با ۳۵ مراجعه‌کننده (۴ درصد از کل مراجعان) قرار دارد. همچنین کمترین تعداد مراجعان در این حوزه مربوط به معاونت روابط عمومی، تشریفات و امور بین‌الملل با ۳ نفر ارباب رجوع (۰٫۳ درصد از کل مراجعان) می‌باشد.

در حوزه‌ی معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی با شش واحد تابعه، تعداد مراجعان مجموعاً ۱۲۷ نفر بوده است. از این تعداد بیشترین تعداد مراجعه‌کننده با میزان ۴۵ نفر، سهم دفتر امور اجتماعی و فرهنگی (۵٫۲ درصد از کل مراجعان) بوده است. بعد از آن دفتر امور امنیتی و انتظامی با ۲۵ نفر (۳ درصد از کل مراجعان) قرار دارد. همچنین کمترین تعداد مراجعان به حوزه‌ی معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی مربوط به کمیسیون هماهنگی مبارزه با قاچاق کالا و ارز با ۵ نفر (۰٫۶ درصد از کل مراجعان) بوده است.

حوزه‌ی معاونت هماهنگی امور اقتصادی با سه واحد تابعه، در مجموع ۱۲۴ مراجعه‌کننده دارد. در این حوزه دفتر هماهنگی امور سرمایه‌گذاری و اشتغال با ۴۴ نفر (۵٫۱ درصد از مراجعان) بیشترین مراجعه‌کننده را دارد. بعد از آن نیز دفتر هماهنگی امور اقتصادی با ۴۰ نفر (۴٫۶ درصد از کل مراجعان) و حوزه‌ی معاونت هماهنگی امور اقتصادی با همین تعداد مراجعه‌کننده قرار دارند.

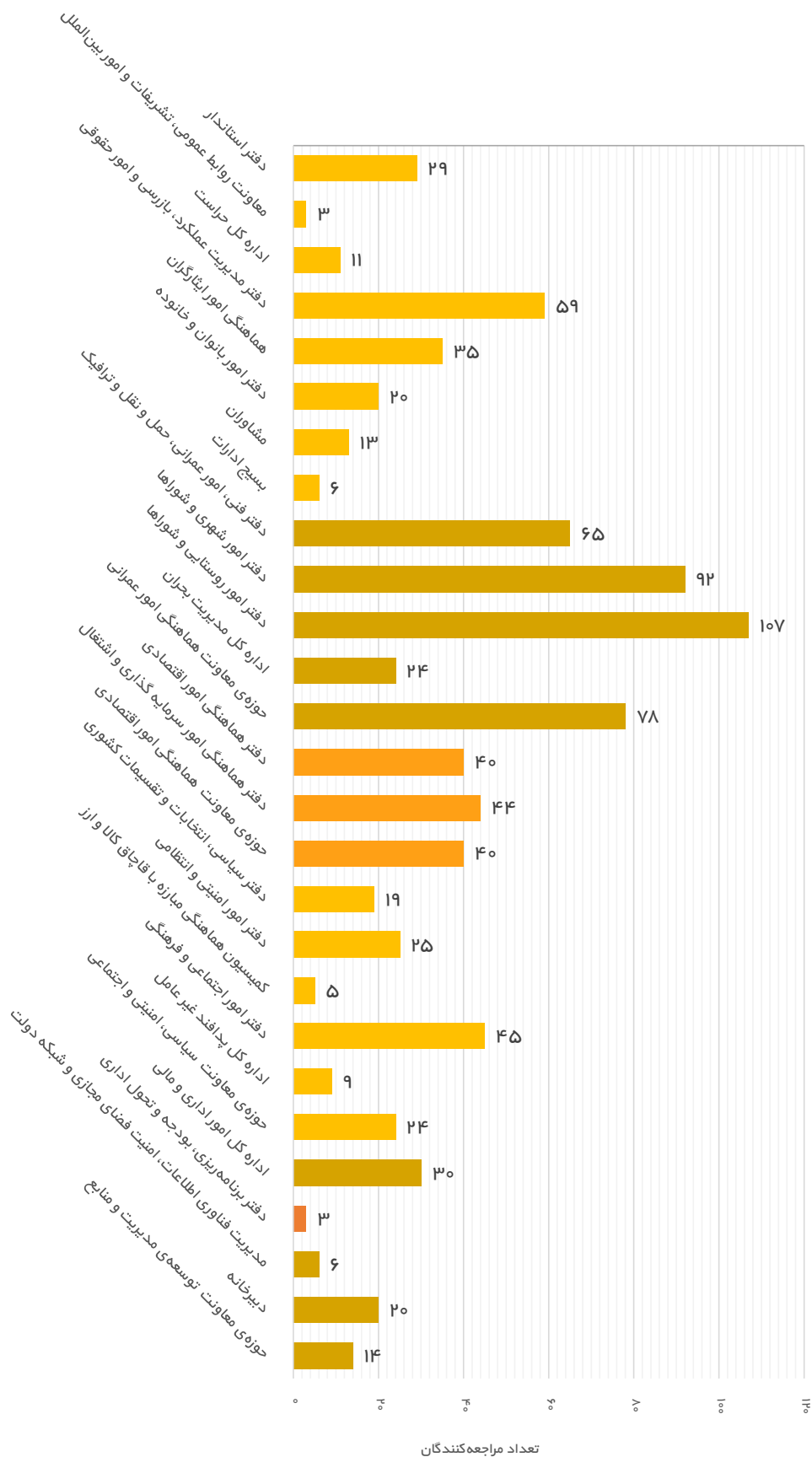
به حوزه‌ی معاونت توسعه‌ی مدیریت و منابع با پنج واحد تابعه، در بازه‌ی زمانی گزارش مجموعاً ۷۳ نفر مراجعه کرده‌اند. در این معاونت، اداره کل اداری و مالی با ۳۰ نفر (۳٫۵ درصد از کل مراجعان) بیشترین مراجعه‌کننده را داشته است. بعد از آن نیز دبیرخانه با ۲۰ مراجعه‌کننده (۲٫۳ درصد از کل مراجعان) قرار دارد.

طبق آماری که از دبیرخانه‌ی استانداری گرفته شده است، تعداد مکاتبات وارده به هر دفتر/اداره کل و نیز معاونت‌ها و حوزه‌ی استاندارد مورد بررسی قرارگرفت که آمار آن در جدول ۴، ستون تعداد مکاتبات قابل مشاهده است. همان‌طور که انتظار می‌رفت، تعداد مراجعان در مقایسه با مراجعاتی که به مکاتبه منجر شده است، بسیار بیشتر است. در این بین بیشترین مکاتبه سهم دفتر هماهنگی امور اقتصادی بوده است.



استاداری قزوین
معاونت توسعه مدیریت و منابع
دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری

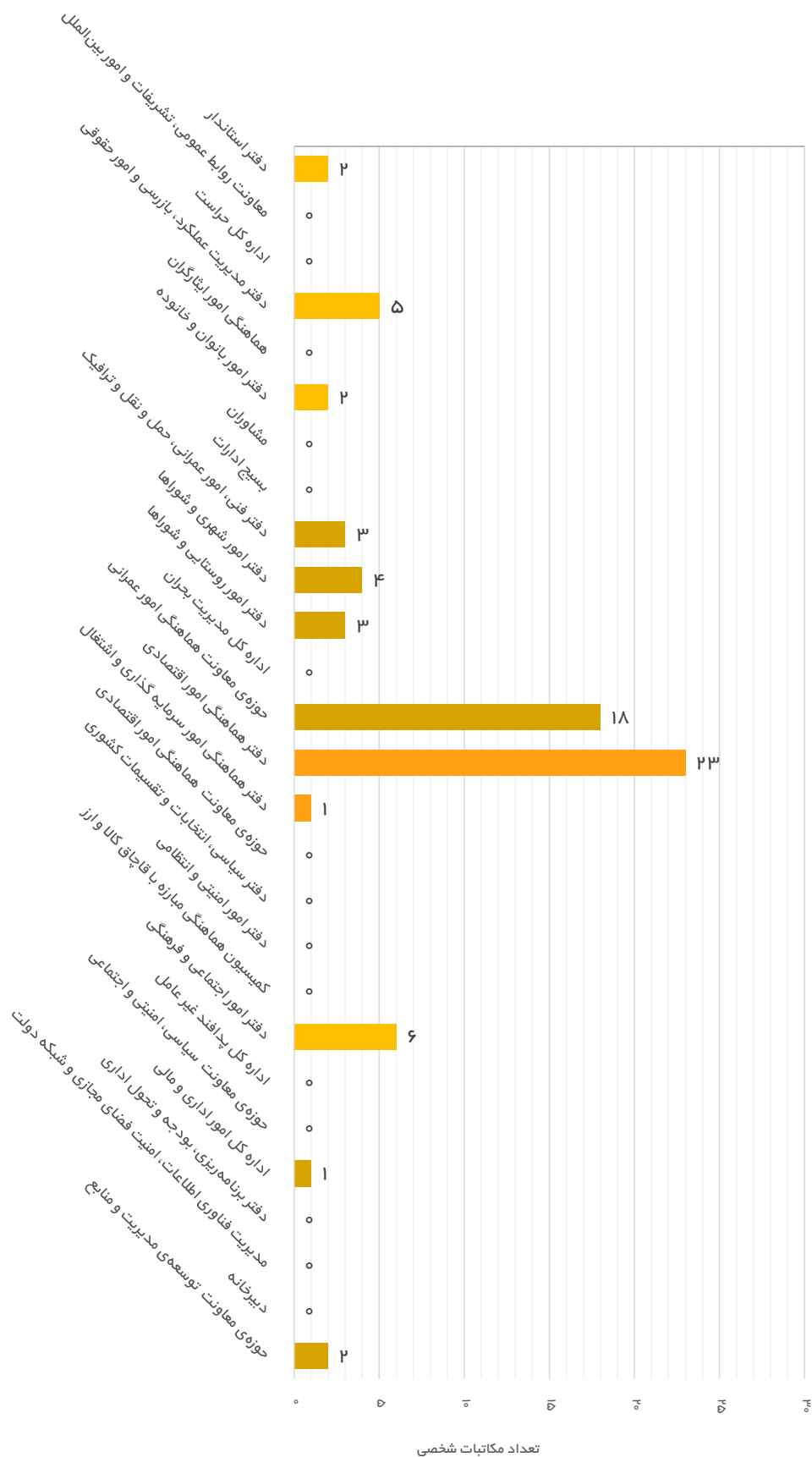
نمودار ۳- توزیع مراجعه کنندگان به واحدهای تابعی معاونت های مختلف استاداری و حوزه های استادار





استاداری قزوین
معاونت توسعه مدیریت و منابع
دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری

نمودار ۴- توزیع تعداد مکاتبات تابعه‌ی معاونت‌های مختلف استناداری و حوزه‌ی استنادار



جمع بندی و سخن پایانی

در انتها، برای تصمیم سازی پیرامون نیازسنجی کارشناسان میز خدمت (تعداد کارشناس مورد نیاز از معاونت ها/ ادارات کل/ دفاتر) سه سناریو پیشنهادی وجود دارد که در ادامه خواهد آمد؛ اما قبل از آن ذکر دو نکته لازم می نماید:

۱) در این پایش، در حدود ۵۸٪ از مراجعات برای بار دوم به بالاتر صورت می گرفت.

۲) کمتر از ۲۳٪ مراجعه کنندگان پیش از مراجعه به استانداری، به دستگاه اجرایی یا فرمانداری مراجعه داشته اند.

البته باید توجه داشت که استناد به این موضوع بدون توجه به برخی از التزامات آن ممکن است **گمراه کننده** باشد؛ چرا که اولاً بخشی از خدمات نیازمند مراجعه به فرمانداری یا بخشداری نبوده و ثانیاً با توجه به تنوع و ماهیت متفاوت مراجعین میز خدمت (در دوره ی پایش) و فقدان امکان بازیابی اطلاعات مراجعات قبلی متقاضی به استانداری، نمی توان استنباط دقیقی از این موضوع به دست آورد.

در ادامه به منظور جمع بندی موارد یادشده، به سناریوهای پیشنهادی برای تصمیم سازی پیرامون نیازسنجی کارشناسان میز خدمت می پردازیم:

■ سناریو اول (سناریو برگزیده)

در این سناریو اگر بنای پایش و ارزیابی را حجم مراجعات به ادارات کل و دفاتر تابعه ی معاونت ها و حوزه ی استاندارد قرار دهیم، در این صورت بالاترین مراجعات صورت گرفته در بازه ی پایش میز خدمت (سوم لغایت پانزدهم تیرماه) به ترتیب حجم مراجعات صورت گرفته عبارتند از:

- دفتر امور روستایی و شوراها
(۱۰۷ مراجعه؛ معادل ۱۲٫۴٪ از کل مراجعات)
- دفتر امور شهری و شوراها
(۹۲ مراجعه؛ معادل ۱۰٫۶٪ از کل مراجعات)
- دفتر فنی، امور عمرانی، حمل و نقل و ترافیک
(۶۵ مراجعه؛ معادل ۷٫۵٪ از کل مراجعات)



- دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی
(۵۹ مراجعه؛ معادل ۶,۸٪ از کل مراجعات)
- دفتر امور اجتماعی و فرهنگی
(۴۵ مراجعه؛ معادل ۵,۲٪ از کل مراجعات)
- دفتر هماهنگی امور اقتصادی
(۴۰ مراجعه؛ معادل ۴,۶٪ از کل مراجعات)

■ سناریو دوم

در این سناریو اگر مبنای پایش و ارزیابی را بر اساس حجم تجمیعی مراجعات صورت گرفته به معاونت ها و حوزه ی استاندارد (و نه واحدهای تابعه) قرار دهیم، در این صورت واحدهای حائز اهمیت و دارای بیشترین مراجعات به ترتیب ذیل است:

- معاونت هماهنگی امور عمرانی
(۳۶۶ مراجعه؛ معادل ۴۲٪ از کل مراجعات)
- حوزه ی استاندارد
(۱۷۶ مراجعه؛ معادل ۲۰٪ از کل مراجعات)
- معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی
(۱۲۷ مراجعه؛ معادل ۱۵٪ از کل مراجعات)

■ سناریو سوم

در این سناریو مبنای پایش و ارزیابی را بر اساس سرانه ی مراجعات صورت گرفته به معاونت ها و حوزه ی استاندارد قرار دهیم. در این حالت می باید حجم مراجعات را به تعداد واحدهای تابعه هر معاونت/حوزه ی استاندارد تقسیم نماییم و واحدهای حائز اهمیت و دارای بیشترین مراجعات را گزارش کنیم:

- معاونت هماهنگی امور عمرانی

(سرانه ۷۳٫۲٪ مراجعات به ازای هر واحد تابعه معاونت)

- معاونت هماهنگی امور اقتصادی

(سرانه ۴۱٫۳٪ مراجعات به ازای هر واحد تابعه معاونت)

- حوزه ی استاندارد

(سرانه ۲۵٫۱۴٪ مراجعات به ازای هر واحد تابعه حوزه)

- معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی

(سرانه ۲۱٫۱۶٪ مراجعات به ازای هر واحد تابعه معاونت)

لازم به ذکر است سناریوی برگزیده مربوط به **سناریو نخست** است. استفاده از حجم تجمیعی مراجعات به هر معاونت/حوزه ی استاندارد گمراه کننده است؛ چرا که مراجعات صورت گرفته دارای ماهیتی متفاوت است و نمی توان فرضاً مراجعات دفتر امور اجتماعی و فرهنگی را با مراجعات دفتر سیاسی، انتخابات و تقسیمات کشوری ذیل معاونت سیاسی یکی دانست و بر اساس سر جمع مراجعات این استنباط را داشت که معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی با توجه به حجم مراجعات کلی، دارای بیشترین مراجعات است و می باید یک کارشناس در میز خدمت مستقر نماید.

سناریوی سوم نیز به این دلیل که توانایی تبیین این مهم را ندارد که کارشناس میز خدمت یک معاونت می باید از کدام حوزه ی تخصصی آن معاونت انتخاب گردد، در عملیاتی شدن دارای چالش و محدودیت هایی است. لذا با توجه به توضیحات عنوان شده، سناریوی نخست، سناریوی پیشنهادی دفتر برنامه ریزی، بودجه و تحول اداری می باشد.



