

معیار ۷- نتایج ادراکی منابع انسانی



نتایج سنجش رضایت منابع انسانی



میزان اثربخشی منابع انسانی منطقه ۱۷

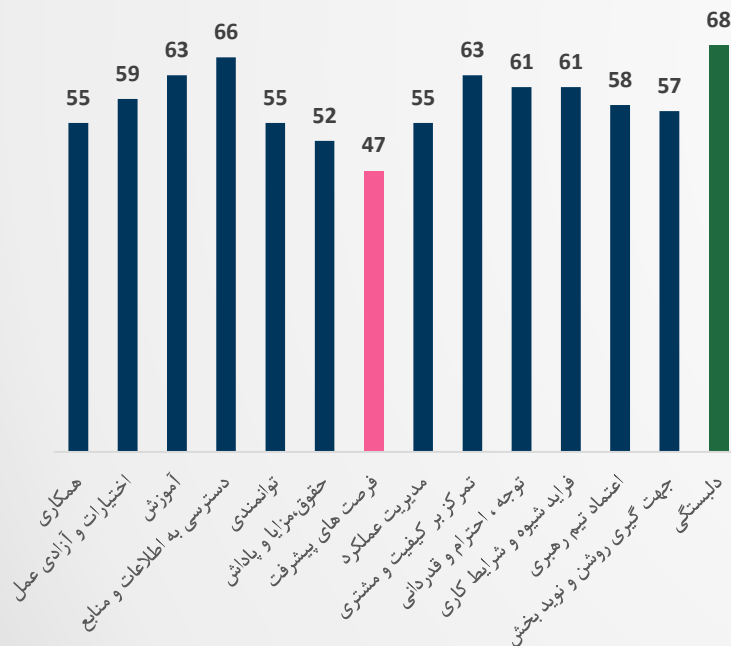
ردیف	گویه ها	امتیاز (درصد)
۱	دلبستگی	۶۸
۲	جهت گیری روشن و نوید بخش	۵۷
۳	اعتماد تیم رهبری	۵۸
۴	فرایند شیوه و شرایط کاری	۶۱
۵	توجه ، احترام و قدردانی	۶۱
۶	تمرکز بر کیفیت و مشتری	۶۳
۷	مدیریت عملکرد	۵۵
۸	فرصت های پیشرفت	۴۷
۹	حقوق،مزایا و پاداش	۵۲
۱۰	توانمندی	۵۵
۱۱	دسترسی به اطلاعات و منابع	۶۶
۱۲	آموزش	۶۳
۱۳	اختیارات و آزادی عمل	۵۹
۱۴	همکاری	۵۵

۶۵۰	حجم جامعه آماری
۲۴۲	حجم نمونه (طبق جدول مورگان)
۲۱۰	میزان پرسشنامه های جمع آوری شده

ویژگی های جمعیت شناختی

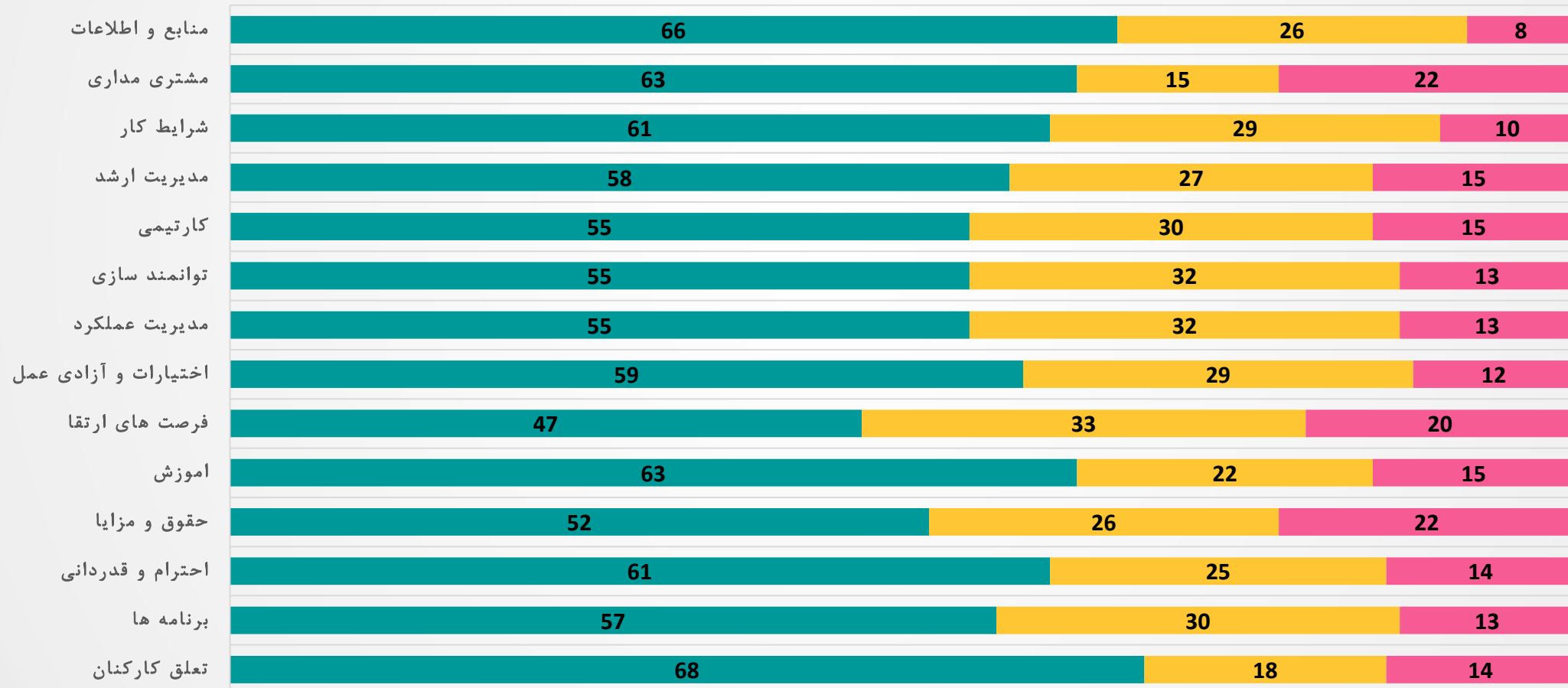
وضعیت شرکت کنندگان به تفکیک جنسیت			
زن: ۹۸ نفر		مرد: ۱۱۲ نفر	
وضعیت شرکت کنندگان از نظر مدرک تحصیلی			
دکتری: ۰ نفر	کارشناسی ارشد: ۷۰ نفر	کارشناسی: ۶۸ نفر	کاردانی: ۳۲ نفر
وضعیت شرکت کنندگان به تفکیک سابقه			
کمتر از ۵ سال: ۱۲ نفر	۵ تا ۱۰ سال: ۱۰۳ نفر	۱۱ تا ۲۰ سال: ۷۵ نفر	۲۱ سال و بیشتر: ۲۰ نفر
وضعیت شرکت کنندگان به تفکیک سن			
زیر ۳۰ سال: ۳۳ نفر	۳۰ تا ۳۹ سال: ۹۸ نفر	۴۰ تا ۴۹ سال: ۶۷ نفر	۵۰ تا ۵۹ سال: ۱۲ نفر

نمودار سنجش نگرش کارکنان براساس مدل Hay Group



نمودار امتیاز های گرفته شده در HAY GROUP

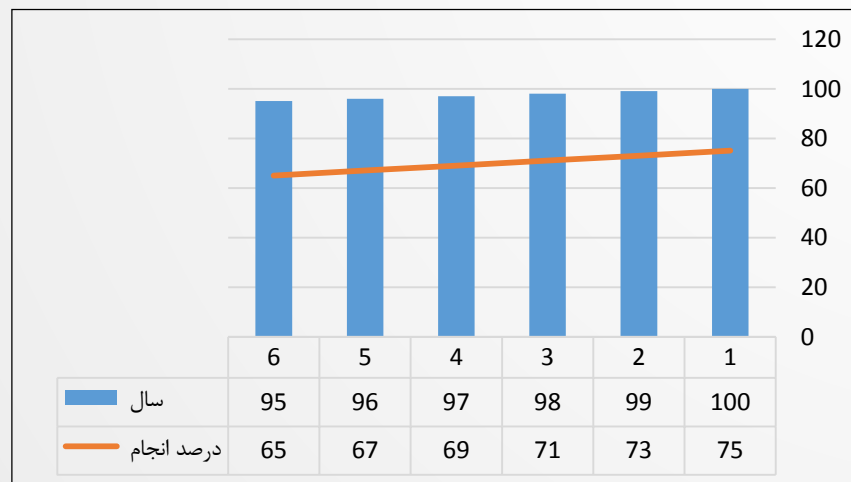
■ مطلوب ■ خنثی ■ نامطلوب



نتایج سنجش رضایت از شهروندان

هدف عملیاتی : افزایش سطح رضایتمندی ارباب رجوعان منطقه به میزان ۷۵ درصد تا پایان سال ۱۴۰۰						
سال	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰
درصد انجام	۶۵	۶۷	۶۹	۷۱	۷۳	۷۵

میزان رضایت ارباب رجوعان		
ردیف	گویه ها	امتیاز(درصد)
۴	فراید شیوه و شرایط کاری	۶۶
۵	توجه ، احترام و قدردانی	۷۳
۶	تمرکز بر کیفیت و مشتری	۶۷
۷	مدیریت عملکرد	۷۰
۱۱	دسترسی به اطلاعات و منابع	۷۴



ویژگی های جمعیت شناختی ارباب رجوعان (شهروندان و پیمانکاران)								
وضعیت شرکت کنندگان به تفکیک جنسیت								
مرد: ۷۹ نفر					زن: ۱۲۱ نفر			
وضعیت شرکت کنندگان از نظر مدرک تحصیلی								
دکتری : ۱۲ نفر		کارشناسی ارشد: ۵۱ نفر		کارشناسی : ۶۸ نفر		کاردانی : ۱۵ نفر		دیپلم : ۵۴ نفر
وضعیت شرکت کنندگان به تفکیک سن								
زیر ۳۰ سال:		۳۰ تا ۳۹ سال:		۴۰ تا ۴۹ سال :		۵۰ تا ۵۹ سال:		۶۰ و بالاتر:
۲۵ نفر		۷۱ نفر		۳۳ نفر		۴۷ نفر		۲۴ نفر
وضعیت مراجعه ارباب رجوعان به معاونت ها و حوزه ها								
معاونت شهرسازی و معماری	معاونت خدمات شهری و محیط زیست	معاونت حمل و نقل و ترافیک	معاونت فنی و عمران	معاونت امور اجتماعی و فرهنگی	اداره اجرای احکام	اداره درآمد	واحد تکریم ارباب رجوع	سایر
۳۲ نفر	۵۳ نفر	۱۰ نفر	۱ نفر	۱۵ نفر	۵ نفر	۵۴ نفر	۱۳ نفر	۱۷ نفر

