



جمهوری اسلامی ایران

وزارت راه و شهرسازی

مرداد ۹۶

گزارش جامع عملکرد سامانه های شهراه

مرداد ۱۳۹۶

تهیه کننده:

دفتر مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان وزارت راه و شهرسازی

فهرست مطالب

- ۳ فراوانی درخواست‌های ثبت شده به تفکیک نوع خدمت
- ۴ درخواست‌های ثبت شده در ماه‌های مختلف
- ۶ وضعیت درخواست‌ها به تفکیک نوع سازمان
- ۸ سنجش رضایت‌مندی شهروندان (نظرسنجی تلفنی و اینترنتی)

فراوانی درخواست‌های ثبت شده به تفکیک نوع خدمت

تعداد درخواست‌های ثبت شده در مرداد ۱۳۹۶ به تفکیک نوع خدمت در جدول زیر آمده است.

جدول ۱ - درخواست‌های ثبت شده در سامانه شهراه در مرداد سال ۱۳۹۶

نام خدمت	تعداد کل	اقدام شده	اقدام نشده	درصد اقدام
راه بین شهری	۵۰۳	۳۷۱	۱۳۲	۷۴٪
شکایت	۱۲۹	۶۳	۶۶	۴۹٪
انتقادات و پیشنهادات	۵۱	۳۰	۲۱	۵۹٪
گزارش شهروندی	۳۹	۱۴	۲۵	۳۶٪
دسترسی آزاد به اطلاعات	۳۱	۲۵	۶	۸۱٪
پاسخ به استعلام قانون تملک آپارتمانها	۲۱	۱۶	۵	۷۶٪
راه روستایی	۱۷	۱۲	۵	۷۱٪
صلاحیت حرفه ای	۱۲	۴	۸	۳۳٪
خدمات شهری	۸	۰	۸	۰٪
هوایمایی	۵	۳	۲	۶۰٪
گزارش تخلفات ساختمانی و شهرسازی	۴	۳	۱	۷۵٪
خدمات فرودگاهی	۳	۲	۱	۶۷٪
حمایت از پایان نامه	۱	۱	۰	۱۰۰٪
مجموع	۸۲۴	۵۴۴	۲۸۰	۶۶٪

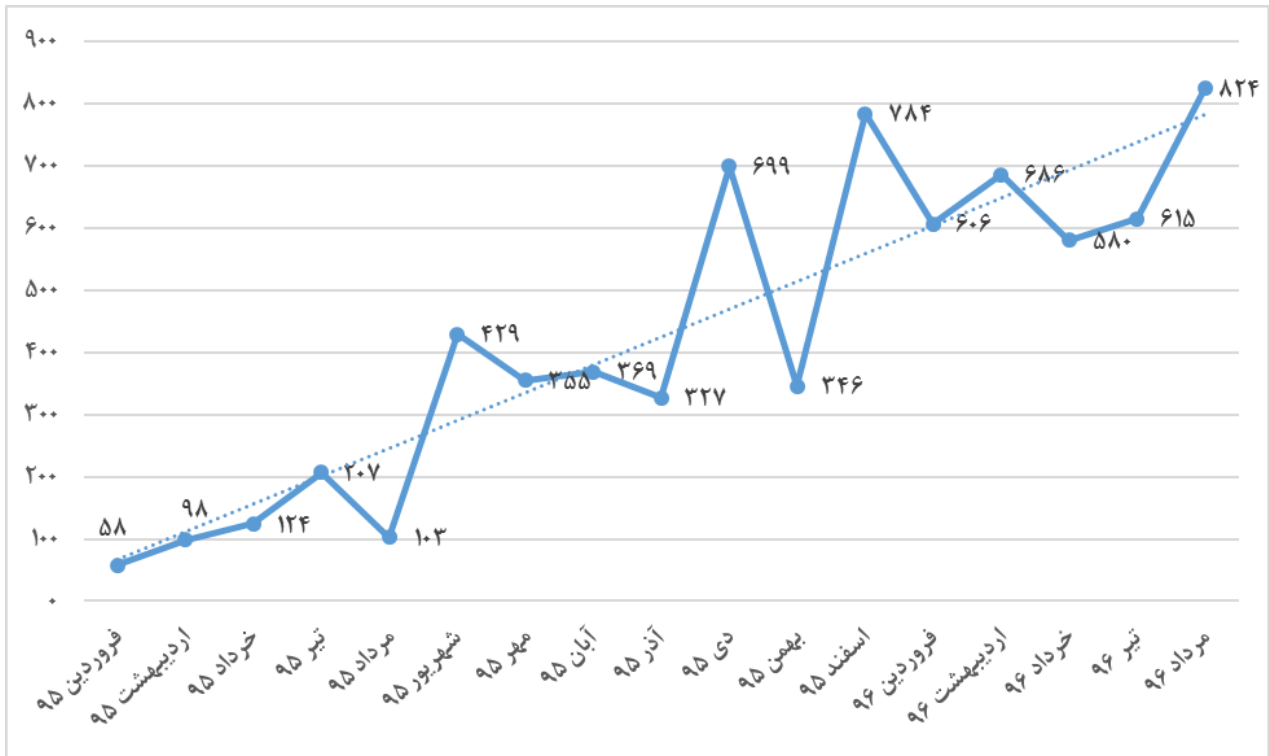
درخواست‌های ثبت شده در ماه‌های مختلف

تعداد درخواست‌های ثبت شده در سامانه‌های شهراه در ماه‌های مختلف از زمان شروع فعالیت سامانه

تا پایان مرداد ۱۳۹۶ به تفکیک نوع خدمت در جدول زیر آمده است.

جدول ۲ - درخواست‌های ثبت شده در سامانه شهراه از زمان شروع فعالیت

سال ۹۶					سال ۹۵				سال ۹۴	جمع	نام خدمت
مرداد	تیر	خرداد	اردیبهشت	فرودین	زمستان	پاییز	تابستان	بهار	زمستان		
۵۰۳	۴۰۲	۴۴۴	۵۸۶	۴۹۹	۱۳۵۷	۹۰۹	۴۱۳	۴۱	۳۲	۵۱۸۶	راه بین شهری
۱۲۹	۱۰۷	۶۲	۵۴	۶۳	۲۳۱	۵۵	۷۲	۲۰	۷	۸۰۰	شکایت
۳۹	۳۱	۱۷	۱۰	۵	۷۵	۱۴	۹	۴۰	۷	۲۴۷	گزارش شهروندی
۰	۰	۰	۰	۲	۲	۲	۱۴۹	۹۱	۱	۲۴۷	عضویت در سامانه خدمات شهری
۵۱	۲۵	۱۱	۱۳	۱۱	۲۱	۱۹	۱۲	۳۱	۴۲	۲۳۶	انتقادات و پیشنهادات
۳۱	۲۴	۱۷	۱۵	۷	۶۶	۱۹	۱۱	۱۲	۱	۲۰۳	دسترسی آزاد به اطلاعات
۱۷	۸	۱۳	۲	۴	۲۹	۱۵	۱۹	۲۵	۱۴	۱۴۶	راه روستایی
۸		۷	۳	۳	۱۲	۱۳	۳۰	۷	۱	۸۴	خدمات شهری
۳	۷	۲	۱	۸	۹	۰	۷	۰	۰	۳۷	خدمات فرودگاهی
۱۲	۵	۲	۰	۱	۸	۲	۲	۲	۱	۳۵	صلاحیت حرفه ای
۱	۱	۱	۰	۱	۴	۰	۱۲	۱۱	۰	۳۱	حمایت از پایان نامه
۲۱	۳	۰	۰		۱	۰	۰	۰	۰	۲۵	پاسخ به استعلام قانون تملک آپارتمانها
۵	۲	۲	۰	۱	۷	۱	۲	۰	۲	۲۲	هواپیمایی
۰	۰	۲	۲	۱	۷	۲	۱	۰	۰	۱۵	ریلی (راه آهن)
۸۲۴	۶۱۵	۵۸۰	۶۸۶	۶۰۶	۱۸۲۹	۱۰۵۱	۷۳۹	۲۸۰	۱۰۸	۶۴۹۴	مجموع



شکل ۱ - تعداد درخواست‌های ثبت شده در سامانه شهرراه به تفکیک ماه

وضعیت درخواست‌ها به تفکیک نوع سازمان

در این بخش کلیه درخواست‌های ثبت شده در مرداد ۱۳۹۶ و همچنین از ابتدای عرسامانه تاکنون

در سامانه شهراه بر حسب نوع سازمان به تفکیک آمده است:

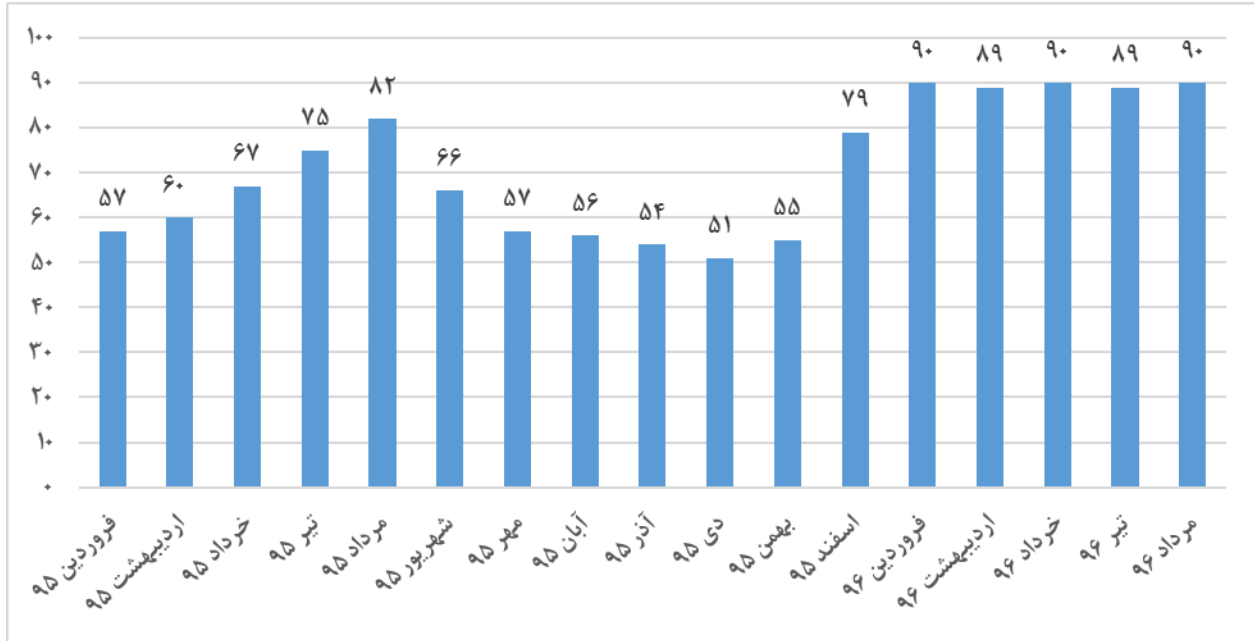
جدول ۳ - درخواست‌های ثبت شده در مرداد سال ۹۶ و وضعیت آن‌ها بر حسب نوع سازمان

درصد پاسخگویی تیر ۹۶	درصد پاسخگویی مرداد ۹۶	اقدام نشده	اقدام شده	کل	سازمان
۶۱٪	↑۶۷٪	۲۲۶	۴۶۱	۶۸۷	ادارات کل استانی
۱۰۰٪	↓۹۲٪	۴	۴۵	۴۹	ستاد مدیریت ارتباط شهروندی
۴۳٪	↑۴۸٪	۴۲	۳۸	۸۰	سازمان‌ها، شرکت‌ها و معاونت‌های تابعه
-	۰٪	۸	۰	۸	شهرداری‌ها
۶۰٪	↑۶۶٪	۲۸۰	۵۴۴	۸۲۴	مجموع

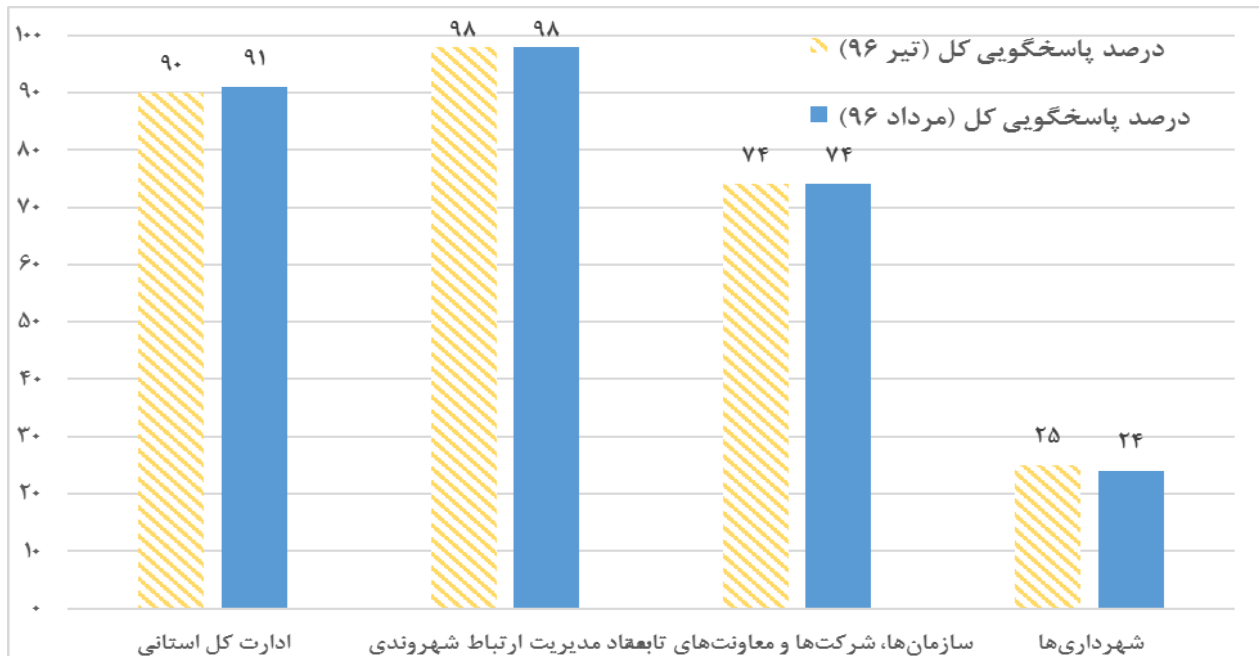
جدول ۴ - درخواست‌های ثبت شده و وضعیت آن‌ها بر حسب نوع سازمان از ابتدای عمر سامانه

درصد پاسخگویی کل (تیر ۹۶)	درصد پاسخگویی کل (مرداد ۹۶)	اقدام نشده (تعداد)	اقدام شده (تعداد)	کل	سازمان
↓۹۰٪	↑۹۱٪	۵۱۴	۵۳۷۸	۵۸۹۲	ادارات کل استانی
↑۹۸٪	۹۸٪	۱۵	۸۱۹	۸۳۴	ستاد مدیریت ارتباط شهروندی
↑۷۴٪	۷۴٪	۱۳۳	۳۷۵	۵۰۸	سازمان‌ها، شرکت‌ها و معاونت‌های تابعه
۲۵٪	↓۲۴٪	۶۴	۲۰	۸۴	شهرداری‌ها
↓۸۹٪	↑۹۰٪	۷۲۶	۶۵۹۲	۷۳۱۸	مجموع

در شکل زیر درصد پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان در ۱۷ ماه اخیر آمده است. همانطور که در نمودار زیر قابل ملاحظه است، درصد پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان از ۵۷ درصد در فروردین ۹۵، با افزایش ۳۳ درصدی به ۹۰ درصد تا پایان مرداد ۹۶ رسیده است.



شکل ۲ - درصد پاسخگویی کل در آخر هرماه (فروردین ۹۵ - مرداد ۹۶)

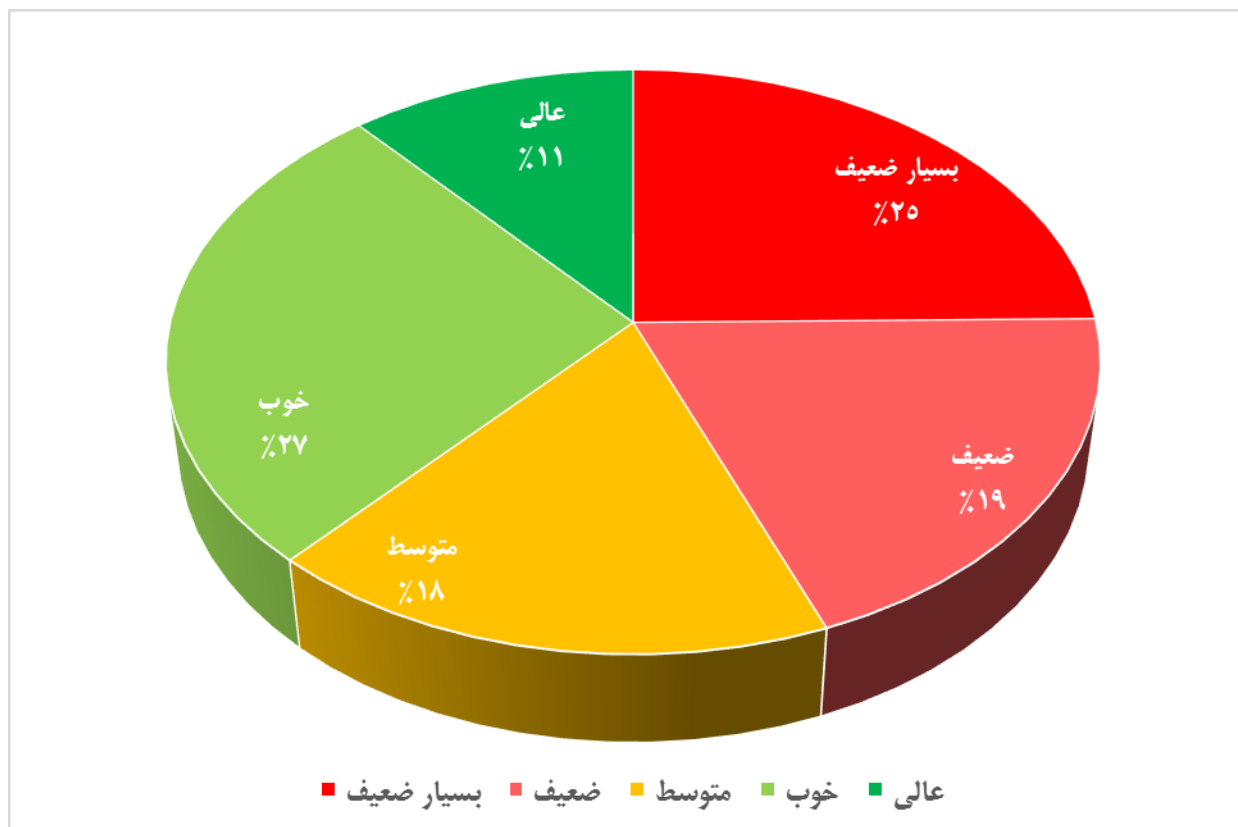


شکل ۳ - مقایسه درصد پاسخگویی تیر ۹۶ با مرداد ۹۶

سنجش رضایت‌مندی شهروندان (نظرسنجی تلفنی و اینترنتی)

پس از انجام اقدامات لازم توسط کارشناسان وزارت راه و شهرسازی، ثبت پاسخ و ارسال به شهروند، در مورد تک تک درخواست‌ها از شهروندان در مورد میزان رضایت از نتیجه کار ابتدا به صورت خودکار و اینترنتی و در صورت عدم مشارکت شهروندان صورت تلفنی نظرسنجی انجام می‌شود.

رضایت شهروندان در پنج سطح بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب و عالی سنجیده می‌شود. تا پایان اسفندماه ۷۰۶ نظرسنجی از شهروندان صورت گرفته که میزان رضایت‌مندی شهروندان در شکل زیر آمده است.



شکل ۴ - نتایج نظرسنجی شهروندان تا پایان مرداد ۱۳۹۶

اگر برای کمی کردن رضایت شهروندان برای بسیار ضعیف (۰) ضعیف (۱) متوسط (۲) خوب (۳) عالی (۴) در نظر بگیریم، به صورت میانگین میزان رضایت شهروندان ۱,۸۱ از ۴ به دست می‌آید که به صورت میانگین رضایت شهروندان از سامانه متوسط ارزیابی می‌شود.