

رضایتمندی ذینفعان شرکت گاز استان فارس در دولت سیزدهم افزایش یافت

بررسی و تحلیل نتایج حاصل از داده‌های سنجش رضایتمندی مشتریان شرکت گاز استان فارس در دو سال اخیر در بخش‌های مختلف نشان می‌دهد که در کل رضایتمندی ذینفعان شرکت گاز استان فارس ۵ درصد رشد مثبت داشته است.

به گزارش خبرنگاران گروه جامعه گزارش خبر، وحید بهفر سرپرست شرکت گاز این استان گفت: مطابق نقشه استراتژی شرکت گاز استان فارس و هدف کلان ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان و نمایندگان جامعه، اندازه‌گیری و سنجش میزان رضایتمندی از اقدامات ضروری برای حرکت در مسیر نقشه راه سازمان می‌باشد.

بهفر ضمن اشاره به تمديد استانداردهای ایزو ۱۰۰۰۴ (استاندارد مدیریت رضایتمندی مشتریان) و ایزو ۱۰۰۰۲ (استاندارد مدیریت شکایات) در این شرکت اظهار کرد: این طرح هر ساله توسط واحد روابط عمومی با بکارگیری مشاوران خبره در این زمینه و بر اساس خواسته‌ها و انتظارات ذینفعان در بخش‌های مشتریان (با بخش بندی‌های عمده و جزء)، همسایگان، نمایندگان جامعه، مراجعین، پیمانکاران و تامین‌کنندگان برنامه ریزی و اجرا می‌شود و پس از تحلیل نتایج، اقدامات اصلاحی برای افزایش سطح رضایتمندی از ذینفعان تعریف می‌شود.

وی افزود: روش در این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و ابزار به کار گرفته شده در آن، پرسشنامه بوده که منطبق با نظام‌نامه ابلاغی به صورت حضوری (در بخش مراجعین و همسایگان تاسیسات) و الکترونیک با استفاده از تبلیغات اینترنتی و ارسال پیامک و بر اساس جدول مورگان و بررسی آمار توصیفی و تحلیل‌های استنباطی انجام شده است.

نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌های حاصل از ۹۸۲۰ پرسشنامه معتبر تکمیل شده در محدوده استان فارس با جامعه آماری بیش از یک میلیون و هفتصد هزار مشترک حاکی از آن است که رضایت ذینفعان این شرکت بطور میانگین از ۷۸/۳۲ درصد در سال گذشته به ۸۲/۷۵ درصد در سال جاری افزایش داشته است.

نتایج سنجش رضایتمندی ذینفعان سال ۱۴۰۲ بصورت بخشی نشان می‌دهد که در بخش مشتریان جزء ۸۵ درصد، در بخش مشتریان عمده ۸۶ درصد، در بخش نمایندگان جامعه ۸۶ درصد، در بخش همسایگان تاسیسات ۸۹ درصد، در بخش مراجعان و متقاضیان مناطق گازرسانی شیراز ۸۳ درصد، در بخش تامین‌کنندگان و پیمانکاران ۶۶ درصد رضایت بوده که حاکی از رضایت قابل قبول ذی‌نفعان از عملکرد شرکت گاز استان فارس می‌باشد.

از اقدامات شاخص این شرکت به منظور افزایش رضایت ذینفعان می‌توان به پوشش حداکثری گازرسانی در استان طی سالیان اخیر و توسعه خدمات الکترونیک به منظور کاهش هزینه و زمان ارائه خدمات نام برد.

همچنین راه‌اندازی سامانه ارسال پیامک قطع گاز به مشتریان با استفاده از اطلاعات منطقه‌ای در شهر شیراز به منظور اطلاع‌رسانی‌های عملیاتی وصل به گاز و تعمیرات و قطعی گاز، نظارت مستمر و واقعی بر عملکرد دفاتر پیشخوان، آموزش دوره‌های حقوق شهروندی به همکاران در بخش‌های مرتبط با ارباب رجوع، تلاش در جهت کاهش مدت زمان از دیگر موارد موثر در ارتقای رضایت مشتریان می‌باشد که طی فرآیندهای سنجش رضایتمندی مشتریان بعنوان اقدامات اصلاحی پیاده‌سازی و در شرکت گاز استان فارس اجرا شده است.

مدیر عامل شرکت ضمن اشاره به اینکه افزایش رضایت مشتریان از عملکرد سازمان از دستاوردهای مهم شرکت گاز استان در دوره دولت سیزدهم است و با درخواست از ذی‌نفعان شرکت برای مشارکت حداکثری در این طرح‌ها و ارائه نیازها و انتظارات خود از شرکت در قالب پیشنهادات و انتقادات تصریح کرد: شرکت گاز استان فارس در کنار تأمین گاز ایمن و پایدار و گازرسانی به اقصای نقاط استان، افزایش سطح کیفی عملکرد و به تبع آن افزایش رضایتمندی ذینفعان را سرلوحه کار خود قرار داده و در همین راستا طرح مذکور در سطح استان هر ساله اجرا می‌شود که امیدواریم با نقد و بررسی نتایج و شناخت نقاط ضعف و قوت و به دنبال آن تعریف و اجرای پروژه‌های بهبود بتوانیم رضایت حداکثری ذینفعان را بدست آورده و شرکت را در جهت تعالی و پیشرفت هر چه بیشتر سوق دهیم.