

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت

موضوع دستور العمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد	ستاد مرکزی	استانی
تاریخ تهیه اظهار نامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهارنامه:

پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه	پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات				تاریخ:	
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه ما را در ارتقاء سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.						
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/>	زن <input type="checkbox"/>	سن:	تحصیلات:	شغل:	برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟	
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:						
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت			
			خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی در باره مراحل انجام کار				
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت				
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی				
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه				
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت				
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهاد های شما				
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواست ها				
۸	تسلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد				
۹	زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت				
۱۰		تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"				
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت				
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت				
۱۳		هنگام مراجعه توسط دستگاه				
۱۴		ملی،... به بخشهای مختلف				
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیر قانونی برای دریافت خدمت				
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از خدمت دریافت شده				
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روش های انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:						