|  |
| --- |
| فرم ارزیابی استقرار میز خدمتموضوع دستورالعمل شماره 1538588 مورخ 07/09/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور |
| نام دستگاه :  | نام دستگاه اصلی: | استان: |
| واحد: ستاد مرکزی | استانی:  |
| تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه: | تاریخ ارزیابی : |

- **پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نام دستگاه: | پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات | تاریخ: |
| شهروندگرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را درارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید. با تشکر (نام و سمت رئیس دستگاه) |
| جنسیت: مرد زنبرای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده­اید. برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده­اید. | سن: تحصیلات: شغل: برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده­اید.  |
| دفعات مراجعه برای دریافت فعلی در سال اخیر: |
| ردیف | محور سنجش | پرسش | سطح رضایت |
| خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد |
| 1 | شفافیت فرایندی | نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار |  |
| 2 | نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت |  |
| 3 | انجام کار براساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت­های شخصی |  |
| 4 | پاسخگویی و مسئولیت پذیری | نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه |  |
| 5 | امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت |  |
| 6 | به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادهای شما |  |
| 7 | راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواست ها |  |
| 8 | تسلط بر فرایند | دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد |  |
| 9 | زمان فرایند | تعداد دفعات مراجعه برای دریافت خدمت |  |
| 10 | تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت" |  |
| 11 | میزان مراجعه به قسمت ها و بخشهای مختلف برای دریافت خدمت |  |
| 12 | نظام مند بودن فرایند | نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت |  |
| 13 | دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه |  |
| 14 | ارائه چندباره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف |  |
| 15 | احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیر قانونی برای دریافت خدمت |  |
| 16 | کیفیت فرایند | احساس رضایت از خدمت دریافت شده |  |
| چنانچه علاوه برموارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمت و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه موردنظر خود دارید مرقوم فرمایید: |