|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| فرم ارزیابی استقرار میز خدمت  موضوع 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 زن  برای 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: | | | | | | | | |