فرم نظر سنجی از ارباب رجوع

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نام دستگاه: | پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات | تاريخ: |
| شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید. با تشکر **(فرمانداری شهرستان پاوه** ) |
| جنسيت: مرد🞏 زن 🞏 | سن: | تحصيلات: | شغل: | براي دريافت چه خدمتي مراجعه نموده ايد؟ |   |
| دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر: |
| رديف | 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 رساني درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | پاسخگویی و مسئولیت پذیری | نحوه رفتارو راهنمايي و پاسخگويي مسئول مربوطه | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شكايات، نظرات و پيشنهادهاي شما | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | راهنمايي و پاسخگويي كاركنان و پي‌گيري وضعيت درخواست‌ها  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | تسلط بر فرایند | دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | زمان فرایند | تعداد دفعات مراجعه به سازمان براي دريافت خدمت  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 | میزان مراجعه به قسمت ها و بخش هایمختلف برای دریافت خدمت | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | نظام مند بودن فرایند | نظم، ترتيب وسهولت دسترسي به افراد و امكانات برای دریافت خدمت  | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری(نظیرکپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16 | کلیت فرآیند | احساس رضایت از خدمت دریافت شده | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب يا پيشنهادي در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهاي انجام كار در زمينه مورد نظر خود داريد مرقوم فرماييد: |
|   |   |   |