**پیوست (2)**

|  |
| --- |
| **فرم ارزیابی استقرار میزخدمت****موضوع دستورالعمل شماره 1538588 مورخ 7/9/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور** |
| **نام دستگاه:** | **نام دستگاه اصلی:** | **استان:** |
| **واحد : ستاد مرکزی استانی** |
| **تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:** | **تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:** |

1. **پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام دستگاه** | **پرسشنامهسنجش 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** **فرماندار شهرستان گیلانغرب** |
| **جنسيت: مرد 🞏 زن 🞏** | **سن:**  | **تحصيلات:** |  **شغل:** | **براي دريافت چه خدمتي مراجعه نموده ايد؟** |  |
| **دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:** | **شماره تماس:** |
| **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:** |