|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات | نام دستگاه  | تاریخ  |
| شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هریک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه ، ما را در ارتقاء سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید . با تشکر  |
| جنسیت : مرد  زن  | سن | تحصیلات | شغل | برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید . |
| تعداد دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر : |
| ردیف | پرسش | سطح رضایت |
| خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد |
| 1 | نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار و مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 2 | نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه  |  |  |  |  |  |
| 3 | مناسب بودن فضای ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 4 | راهنمایی بموقع و پاسخگویی شفاف کارکنان و رسیدگی مناسب به درخواست و عدم دخالت قضاوتهای شخصی  |  |  |  |  |  |
| 5 | تسلط کارمند در رسیدگی به درخواست مراجعین  |  |  |  |  |  |
| 6 | تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت و پایبندی به زمان ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 7 | نظم اداری و سهولت دسترسی به کارکنان وامکانات برای دریافت خدمت  |  |  |  |  |  |
| 8 | تبیین مناسب فرایند ارائه خدمت و دریافت یکباره مدارک  |  |  |  |  |  |
| 9 | احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت  |  |  |  |  |  |
| 10 | احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده  |  |  |  |  |  |
| چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات | نام دستگاه  | تاریخ  |
| شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هریک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه ، ما را در ارتقاء سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید . با تشکر  |
| جنسیت : مرد  زن  | سن | تحصیلات | شغل | برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید . |
| تعداد دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر : |
| ردیف | پرسش | سطح رضایت |
| خیلی کم | کم | متوسط | زیاد | خیلی زیاد |
| 1 | نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار و مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 2 | نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه  |  |  |  |  |  |
| 3 | مناسب بودن فضای ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 4 | راهنمایی بموقع و پاسخگویی شفاف کارکنان و رسیدگی مناسب به درخواست و عدم دخالت قضاوتهای شخصی  |  |  |  |  |  |
| 5 | تسلط کارمند در رسیدگی به درخواست مراجعین  |  |  |  |  |  |
| 6 | تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت و پایبندی به زمان ارائه خدمت  |  |  |  |  |  |
| 7 | نظم اداری و سهولت دسترسی به کارکنان وامکانات برای دریافت خدمت  |  |  |  |  |  |
| 8 | تبیین مناسب فرایند ارائه خدمت و دریافت یکباره مدارک  |  |  |  |  |  |
| 9 | احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت  |  |  |  |  |  |
| 10 | احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده  |  |  |  |  |  |
| چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید . |