|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 . | | | | | | | | | | |