

نام دستگاه:

سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور

**پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات**

تاریخ:

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

سیدجواد حسینی- رییس سازمان

جنسیت: مرد  زن

سن:

تحصیلات:

شغل:

برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده‌اید؟

دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:

سطح رضایت					پرسش	محور سنجش	ردیف
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	شفافیت فرآیندی	۱
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت		۲
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی		۳
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	۴
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت		۵
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما		۶
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواستها		۷
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	تسلط بر فرآیند	۸
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	زمان فرآیند	۹
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"		۱۰
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت		۱۱
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	نظام مند بودن فرآیند	۱۲
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه		۱۳
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شنا سنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف		۱۴
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت		۱۵
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس رضایت از خدمت دریافت شده	کلیت فرآیند	۱۶

چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روش های انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید: