

پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از میز خدمت

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|
| شرکت آب منطقه ای فارس | | | | | پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از میز خدمت | | | | | تاریخ: | | | | |
| شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارایه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید. | | | | | | | | | | | | | | |
| با تشکر حمید رضا دهقانی | | | | | | | | | | | | | | |
| جنسیت: | | | | | سن: | | | | | تحصیلات: | | | | |
| مرد <input type="checkbox"/> | | | | | زن <input type="checkbox"/> | | | | | شغل: | | | | |
| برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟ | | | | | | | | | | | | | | |
| دفعات مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر: | | | | | | | | | | | | | | |
| ردیف | | محور سنجش | | | پرسش | | | | | سطح رضایت | | | | |
| | | | | | | | | | | خیلی کم | | | | |
| | | | | | | | | | | کم | | | | |
| | | | | | | | | | | متوسط | | | | |
| | | | | | | | | | | زیاده | | | | |
| | | | | | | | | | | خیلی زیاد | | | | |
| ۱ | شفافیت فرایندی | نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار | | | | | | | | | | | | |
| ۲ | | نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارایه خدمت | | | | | | | | | | | | |
| ۳ | | انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی | | | | | | | | | | | | |
| ۴ | پاسخگویی و مسئولیت پذیری | نحوه رفتار و پاسخگویی مسئول مربوطه | | | | | | | | | | | | |
| ۵ | | امکانات رفاهی فضای ارایه خدمات | | | | | | | | | | | | |
| ۶ | | به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما | | | | | | | | | | | | |
| ۷ | | راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها | | | | | | | | | | | | |
| ۸ | تسلط بر فرایند | دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد | | | | | | | | | | | | |
| ۹ | زمان فرایند | تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت | | | | | | | | | | | | |
| ۱۰ | | تعهد و پایبندی به زمان ارایه خدمت در فرم "رسید خدمت" | | | | | | | | | | | | |
| ۱۱ | | میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت | | | | | | | | | | | | |
| ۱۲ | نظام مند بودن فرایند | نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت | | | | | | | | | | | | |
| ۱۳ | | دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری هنگام مراجعه | | | | | | | | | | | | |
| ۱۴ | | ارایه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارایه چند باره اطلاعات) به واحد های مختلف | | | | | | | | | | | | |
| ۱۵ | | احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت | | | | | | | | | | | | |
| ۱۶ | کلیت فرایند | احساس رضایت از کل خدمات دریافت شده | | | | | | | | | | | | |
| چنانچه غیر از موارد فوق مطالب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روش های انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید: | | | | | | | | | | | | | | |