

کد سند: F-۰۹-۰۰۵		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات				
تاریخ:		شرکت آب منطقه‌ای استان البرز				
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 نمایید.						
سن: تحصیلات:		برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟		زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/>		
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:						
سطح رضایت		پرسش			محور سنجش	
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم		ردیف
					نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	۱
					نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	۲
					انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	۳
					نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	۴
					امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	۵
					به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	۶
					راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواستها	۷
					دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	۸
					تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	۹
					تعهد و پایداری دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	۱۰
					میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	۱۱
					نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	۱۲
					دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	۱۳
					ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...)	۱۴
					به بخشهای مختلف	۱۵
					احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	۱۶
					احساس رضایت از خدمت دریافت شده	کلیت فرآیند
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:						