

	نام (در صورت تمایل):																																										
	شماره تماس (در صورت تمایل):																																										
	استان:																																										
	شهرستان:																																										
	۱. برای چه منظوری به این واحد مراجعه نموده اید؟																																										
	۲. در این واحد اطلاعات مربوط به گردش کار را از چه طریقی به دست آوردید؟																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>کاملا مناسب</th> <th>مناسب</th> <th>تقریبا مناسب</th> <th>نامناسب</th> <th>بسیار نامناسب</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۳-۱ اطلاع رسانی در مورد محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۳-۲ اطلاع رسانی در مورد ارائه دهنده خدمت (نام متصدی انجام کار)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۳-۳ اطلاع رسانی در مورد زمان مورد مراجعه ، مراحل انجام کار</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۳-۴ اطلاع رسانی در مورد دارک لازم و فرم های مورد عمل</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۳-۵ اطلاع رسانی در مورد مدت زمان انجام کار</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۳-۶ اطلاع رسانی در مورد مکان استقرار واحد پاسخگویی و سامانه دریافت شکایات</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	۳-۱ اطلاع رسانی در مورد محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت						۳-۲ اطلاع رسانی در مورد ارائه دهنده خدمت (نام متصدی انجام کار)						۳-۳ اطلاع رسانی در مورد زمان مورد مراجعه ، مراحل انجام کار						۳-۴ اطلاع رسانی در مورد دارک لازم و فرم های مورد عمل						۳-۵ اطلاع رسانی در مورد مدت زمان انجام کار						۳-۶ اطلاع رسانی در مورد مکان استقرار واحد پاسخگویی و سامانه دریافت شکایات						۳. اطلاع رسانی در مورد هر یک از عوامل زیر را در این واحد چگونه ارزیابی می کنید؟
	کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب																																						
۳-۱ اطلاع رسانی در مورد محل مورد مراجعه برای دریافت خدمت																																											
۳-۲ اطلاع رسانی در مورد ارائه دهنده خدمت (نام متصدی انجام کار)																																											
۳-۳ اطلاع رسانی در مورد زمان مورد مراجعه ، مراحل انجام کار																																											
۳-۴ اطلاع رسانی در مورد دارک لازم و فرم های مورد عمل																																											
۳-۵ اطلاع رسانی در مورد مدت زمان انجام کار																																											
۳-۶ اطلاع رسانی در مورد مکان استقرار واحد پاسخگویی و سامانه دریافت شکایات																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>کاملا مناسب</th> <th>مناسب</th> <th>تقریبا مناسب</th> <th>نامناسب</th> <th>بسیار نامناسب</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۴-۱ مهارت و تخصص لازم ، رعایت قانون و عدالت</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۴-۲ مسئولیت پذیری ، نظم و انضباط کاری</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۴-۳ تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود در این واحد اعتماد دارید؟</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	۴-۱ مهارت و تخصص لازم ، رعایت قانون و عدالت						۴-۲ مسئولیت پذیری ، نظم و انضباط کاری						۴-۳ تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود در این واحد اعتماد دارید؟						۴. کارکنان واحد مورد مراجعه شما در این واحد ، خصوصیات زیر را تا چه حد دارا هستند؟																		
	کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب																																						
۴-۱ مهارت و تخصص لازم ، رعایت قانون و عدالت																																											
۴-۲ مسئولیت پذیری ، نظم و انضباط کاری																																											
۴-۳ تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود در این واحد اعتماد دارید؟																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>کاملا مناسب</th> <th>مناسب</th> <th>تقریبا مناسب</th> <th>نامناسب</th> <th>بسیار نامناسب</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۵-۱ رعایت ادب ، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۵-۲ سرعت و دقت در انجام کار</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۵-۳ تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع ، اراستگی و پوشش مناسب اداری</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	۵-۱ رعایت ادب ، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع						۵-۲ سرعت و دقت در انجام کار						۵-۳ تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع ، اراستگی و پوشش مناسب اداری						۵. به نظر شما کارکنان این واحد خصوصیات زیر را تا چه حد دارا هستند؟																		
	کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب																																						
۵-۱ رعایت ادب ، احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع																																											
۵-۲ سرعت و دقت در انجام کار																																											
۵-۳ تمایل مثبت در ارائه خدمت به ارباب رجوع ، اراستگی و پوشش مناسب اداری																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>کاملا مناسب</th> <th>مناسب</th> <th>تقریبا مناسب</th> <th>نامناسب</th> <th>بسیار نامناسب</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۶-۱ پاکیزگی و نظافت اداری ، محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>۶-۲ اگر مشکلی در این واحد سازمانی برای شما پیش آید یا شکایتی مطرح کنید تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود اعتماد دارید؟</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب	۶-۱ پاکیزگی و نظافت اداری ، محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع						۶-۲ اگر مشکلی در این واحد سازمانی برای شما پیش آید یا شکایتی مطرح کنید تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود اعتماد دارید؟						۶. موارد زیر را در این واحد چگونه ارزیابی می کنید؟																								
	کاملا مناسب	مناسب	تقریبا مناسب	نامناسب	بسیار نامناسب																																						
۶-۱ پاکیزگی و نظافت اداری ، محل مناسب جهت استقرار ارباب رجوع																																											
۶-۲ اگر مشکلی در این واحد سازمانی برای شما پیش آید یا شکایتی مطرح کنید تا چه حد به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت خود اعتماد دارید؟																																											
	۷. آیا در این واحد در مورد اطلاعات و داده های مورد نیاز مراجعان در تعامل با دستگاه اجرایی اطلاع رسانی شده است ؟																																										

	<p>۸. آیا مایلید خدمات مورد نظر خود را به صورت غیر حضوری (از طریق: اینترنت، تلفن گویا، پست و ...) دریافت نمایید؟</p>
	<p>۹. آیا تاکنون از این واحد خدماتی به صورت غیر حضوری دریافت نموده اید؟</p>
	<p>۱۰. به نظر شما در این وزارتخانه استفاده از سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات رواج دارد؟</p>
	<p>۱۱. چندمین بار است که برای انجام این کار خاص به این واحد مراجعه می کنید؟</p>
	<p>۱۲. علت مراجعه مکرر برای یک امر خاص را چه می دانید؟:</p>
	<p>۱-۱۳. مشخصات مراجعه کننده؟ جنسیت:</p>
	<p>۲-۱۳. مشخصات مراجعه کننده؟ سن:</p>
	<p>۱۴. میزان تحصیلات مراجعات کننده: :</p>
	<p>۱۵. وضعیت شغلی مراجعه کننده::</p>