



## اداره کل استاندارد استان قزوین

### نتایج نظرسنجی نظر سنجی زیر خدمت تدوین استاندارد ملی

تاریخ چاپ : ۱۳۹۸/۰۹/۲۵

ساعت چاپ : ۱۳:۵۱

ردیف	عنوان سوال	نظردهندگان	گزینه ۱	فراوانی	گزینه ۲	فراوانی	گزینه ۳	فراوانی	گزینه ۴	فراوانی	گزینه ۵	فراوانی	گزینه ۶	فراوانی	گزینه ۷	فراوانی
۱	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار دارای شفافیت فرایندی میباشد؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۲	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت شفاف میباشد؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۳	شفافیت انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۴	مقطع تحصیلی شما	۱	زیردیپلم	۰	دیپلم	۰	کارדانی	۰	کارشناسی	۱	کارشناسی ارشد	۰	دکتری	۰	۰	
۵	سن شما	۱	سال ۱۵-۲۵	۰	سال ۲۵-۳۵	۱	سال ۳۵-۴۵	۰	سال ۴۵-۵۵	۰	بالای ۵۵ سال	۰	۰	۰	۰	
۶	نحوه رفتار و پاسخگویی مسئول مربوطه را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۱	۰	۰	۰	
۷	مکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت در میز خدمت حضوری و ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۸	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما چگونه بود؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۹	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۱۰	دقت و تسلط بر فرایند کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوره کاری نباشد را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۱	۰	۰	۰	
۱۱	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۱	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۱۲	تعهد و پایبندی به طمان ارائه خدمت با توجه به زمان درج شده در رسید خدمت را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۱۳	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت چگونه است؟	۱	خیلی کم	۱	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۱۴	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات جهت دریافت خدمت را چگونه ارزیابی می کنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	
۱۵	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه چگونه است؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	

ردیف	عنوان سوال	نظردهندگان	گزینه ۱	فراوانی	گزینه ۲	فراوانی	گزینه ۳	فراوانی	گزینه ۴	فراوانی	گزینه ۵	فراوانی	گزینه ۶	فراوانی	گزینه ۷	فراوانی
۱۶	ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه ، کارت ملی ،ارایه چند باره اطلاعات) به واحد های مختلف چگونه است؟	۱	خیلی کم	۱	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	۰
۱۷	احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت را احساس کرده اید؟	۱	خیلی کم	۱	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	۰
۱۸	احساس رضایت از کل خدمت دریافت را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۱	خیلی زیاد	۰	۰	۰	۰	۰