



## اداره کل استاندارد استان قزوین

### نتایج نظرسنجی زیر خدمت مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی

تاریخ چاپ : ۱۳۹۸/۰۹/۲۵

ساعت چاپ : ۱۳:۵۲

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

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؟	۰	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰		۰		
۱۷	احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت را احساس کرده اید؟	۰	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰		۰		
۱۸	احساس رضایت از کل خدمت دریافت را چگونه ارزیابی میکنید؟	۰	خیلی کم	۰	کم	۰	متوسط	۰	زیاد	۰	خیلی زیاد	۰		۰		