

شهروند گرامی؛ پرسشنامه‌ای که پیش روی شماست مربوط به طرح ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری مناطق مختلف شهر بندرعباس است. خواهشمند است با دقت تمام و صادقانه به سوالات پرسشنامه پاسخ گفته و ما را در این امر مهم یاری فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و هیچگاه به صورت فردی مورد استفاده قرار نخواهد گرفت. پیشاپیش از همکاری مسئولانه شما متشکریم.

شهرداری مرکزی □ شهرداری منطقه شهرداری ناحیه

ردیف	سوالات	وضعیت کنونی ارائه خدمات از نظر پاسخگو					انتظار پاسخگو از خدمات ارائه شده				
		۱ بسیار نامناسب	۲ نامناسب	۳ تقریباً مناسب	۴ مناسب	۵ بسیار مناسب	۱ بسیار کم	۲ کم	۳ متوسط	۴ زیاد	۵ بسیار زیاد
۱	مکان استقرار شهرداری										
۲	اطلاع رسانی مراحل و فرآیند انجام کار به ارباب رجوع										
۳	رعایت بهداشت در محیط کار شهرداری										
۴	استقرار مناسب واحدهای اداری مرتبط باهم										
۵	وضعیت فیزیکی محیط کار شهرداری (نور، تهویه هوا و ...)										
۶	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل شهرداری از جمله دستگاه کپی، آب سردکن و										
۷	تخصیص فضای مناسب جهت انتظار و رفاه ارباب رجوع										
۸	تعداد کافی متصدی برای ارائه خدمات به موقع										
۹	آراستگی و مرتب بودن ظاهر متصدی ارائه دهنده خدمات										
۱۰	رعایت ادب، احترام و نزاکت متصدی ارائه دهنده خدمات در برخورد با ارباب رجوع										
۱۱	دانش لازم متصدی ارائه دهنده خدمات در پاسخگویی به سئوالات مراجعان										
۱۲	مسئولیت پذیری و پاسخگویی کارکنان										
۱۳	سرعت ارائه خدمات به ارباب رجوع										
۱۴	نظم و انضباط کاری کارکنان										
۱۵	رعایت قانون و عدالت بین مراجعان توسط متصدی ارائه دهنده خدمات ثبت احوال										
۱۶	عدم دریافت هزینه های خارج از تعرفه های مصوب و قانونی										
۱۷	رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع										

۱۸- چندمین بار است که برای این کار خاص به شهرداری مراجعه می‌کنید؟

یک بار ☐ برو به سوال ۲۰ دوبار ☐ سه بار ☐ چهار بار یا بیشتر ☐

۱۹- علت اینکه چند بار برای دریافت یک خدمت مجبور به حضور در شهرداری شدید چیست؟

گرددش طولانی کار ☐ ناقص بودن مدارک ☐ عدم حضور متصدی مربوطه ☐ اطلاع رسانی ضعیف ☐

۲۰- به نظر شما چقدر در شهرداری بندرعباس استفاده از سفارش و توصیه برای دریافت خدمات ثبت احوالی رواج دارد؟

۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ ۳- متوسط ☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐

۲۱- آیا شما نیز جهت دریافت خدمت به سفارش و توصیه متوسل شدید؟

بله ☐ خیر ☐ برو به سوال ۲۳

۲۲- آیا استفاده از سفارش و توصیه در دریافت سریع تر خدمت مورد نظرتان موثر بوده است؟

بله ☐ خیر ☐

۲۳- چقدر تمایل به دریافت خدمت شهرداری به صورت غیرحضوری (اینترنتی یا از طریق تلفن) دارید؟

۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ ۳- متوسط ☐ ۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐

۲۴- با توجه به مجموع موارد مطرح شده، در کل میزان رضایت شما از خدمات شهرداری چقدر است؟

۱- خیلی کم ☐ ۲- کم ☐ برو به ۱-۲۴ (دلیل نارضایتی) ☐ ۳- متوسط ☐

۴- زیاد ☐ ۵- خیلی زیاد ☐ برو به ۲-۲۴ (دلیل رضایت)

۲۴-۱- دلایل نارضایتی:

۲۴-۲- دلایل رضایت:

مشخصات پاسخگو

۲۵- جنسیت: ۱- زن ☐ ۲- مرد ☐

۲۶- وضعیت تاهل: ۱- متاهل ☐ ۲- مجرد ☐

۲۷- سن: ۱- کمتر از ۲۴ سال ☐ ۲- بین ۲۴ تا ۳۳ سال ☐ ۳- بین ۳۴ تا ۴۰ سال ☐

۴- بین ۴۱ تا ۵۰ سال ☐ ۵- بین ۵۱ تا ۶۰ سال ☐ ۶- بالای ۶۰ سال ☐

۲۸- تحصیلات: ۱- بی‌سواد ☐ ۲- ابتدایی و راهنمایی ☐ ۳- دیپلم ☐ ۴- فوق دیپلم ☐

۵- لیسانس ☐ ۶- فوق لیسانس ☐ ۷- دکترا ☐

۲۹- وضعیت اشتغال: ۱- بخش دولتی ☐ ۲- بخش خصوصی ☐ ۳- خانه دار ☐ ۴- دانشجو ☐ ۵- بیکار ☐