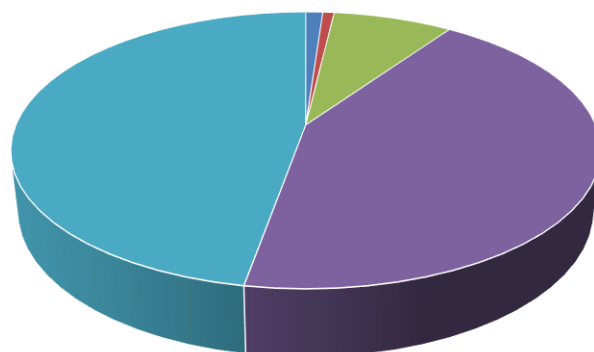


نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار؟

سوال شماره ۱

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۳	۲	۲۱	۱۱۶	۱۲۷	۲۶۹
درصد فراوانی	۱.۱۲	۰.۷۴	۷.۸۱	۴۳.۱۲	۴۷.۲۱	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱



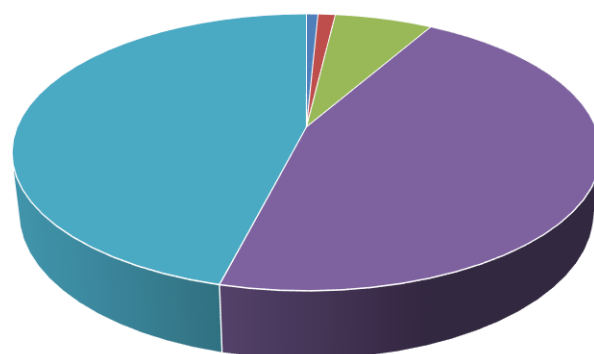
■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت؟

سوال شماره ۲

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۲	۳	۱۷	۱۲۱	۱۲۲	۲۶۵
درصد فراوانی	۰.۷۵	۱.۱۳	۶.۴۲	۴۵.۶۶	۴۶.۰۴	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۲



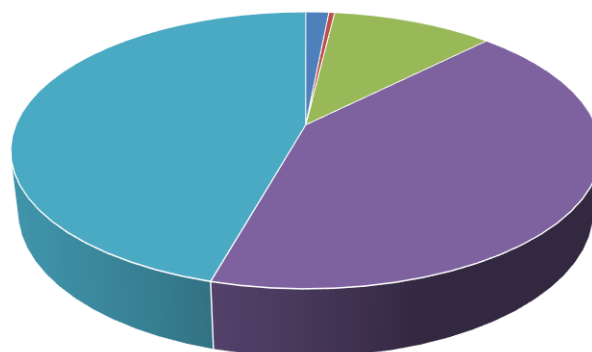
■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی؟

سوال شماره ۳

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۴	۱	۲۸	۱۱۱	۱۲۱	۲۶۵
درصد فراوانی	۱.۵۱	۰.۳۸	۱۰.۵۷	۴۱.۸۹	۴۵.۶۶	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۳



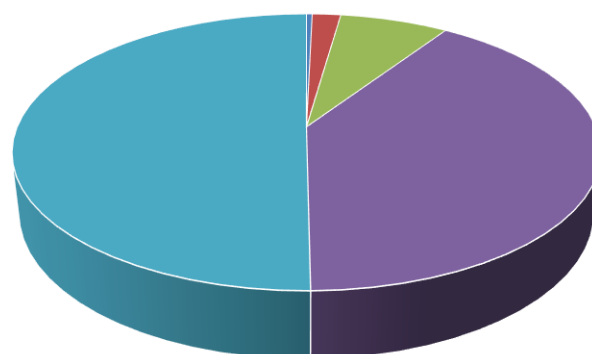
خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه.

سوال شماره ۴

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۱	۵	۱۹	۱۰۸	۱۳۴	۲۶۷
درصد فراوانی	۰.۳۷	۱.۸۷	۷.۱۲	۴۰.۴۵	۵۰.۱۹	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۴



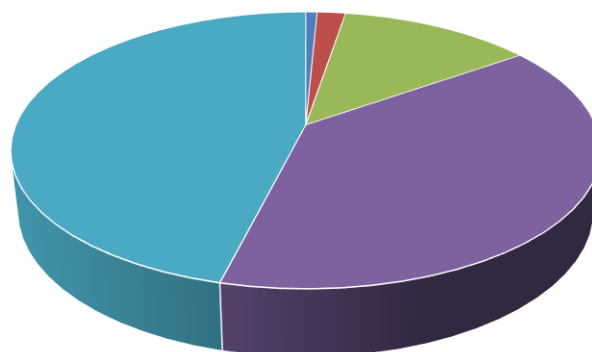
خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت؟

سوال شماره ۵

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۲	۵	۳۴	۱۰۴	۱۲۴	۲۶۹
درصد فراوانی	۰.۷۴	۱.۸۶	۱۲.۶۴	۳۸.۶۶	۴۶.۱۰	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۵



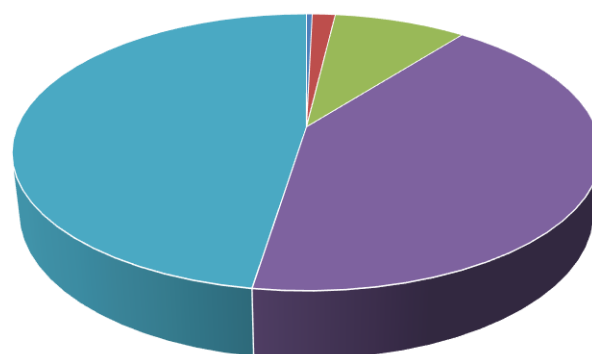
خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما؟

سوال شماره ۶

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۱	۴	۲۳	۱۱۱	۱۲۶	۲۶۵
درصد فراوانی	۰.۳۸	۱.۵۱	۸.۶۸	۴۱.۸۹	۴۷.۵۵	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۶



خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

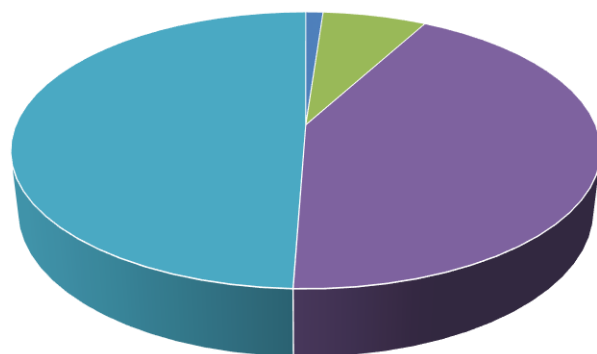
راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پیگیری وضعیت درخواست ها؟

۷

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۳	۰	۱۸	۱۱۳	۱۳۱	۲۶۵
درصد فراوانی	۱.۱۳	۰.۰۰	۶.۷۹	۴۲.۶۴	۴۹.۴۳	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۷



خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

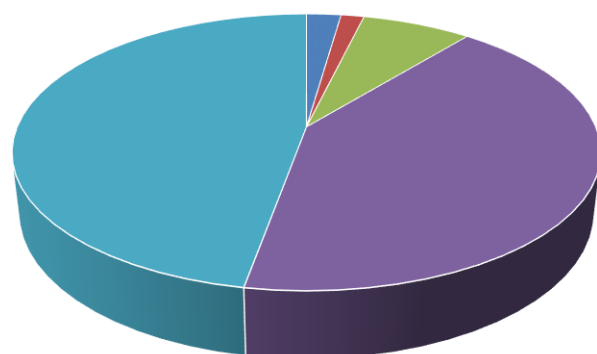
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد؟

۸

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۶	۴	۱۹	۱۱۱	۱۲۵	۲۶۵
درصد فراوانی	۲.۲۶	۱.۵۱	۷.۱۷	۴۱.۸۹	۴۷.۱۷	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۸



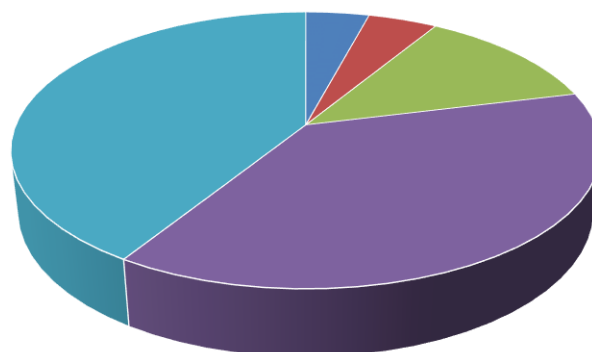
خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت؟

سوال شماره ۹

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۱۱	۱۲	۳۳	۱۰۰	۱۰۹	۲۶۵
درصد فراوانی	۴.۱۵	۴.۵۳	۱۲.۴۵	۳۷.۷۴	۴۱.۱۳	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۹



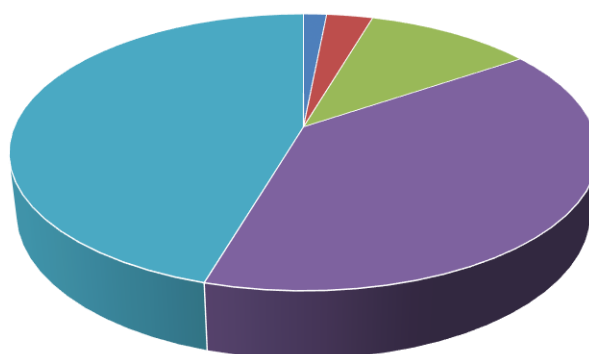
خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"؟

سوال شماره ۱۰

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۴	۸	۲۹	۱۰۳	۱۲۰	۲۶۴
درصد فراوانی	۱.۵۲	۳.۰۳	۱۰.۹۸	۳۹.۰۲	۴۵.۴۵	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۰



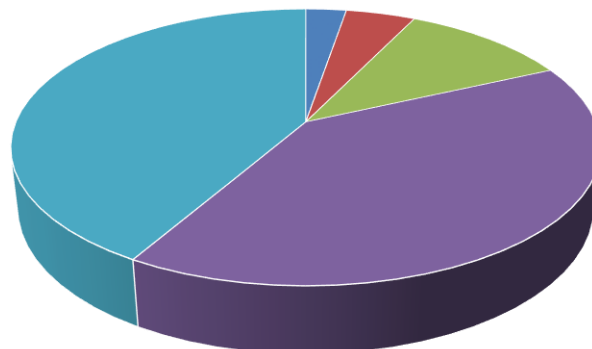
خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت؟

سوال شماره ۱۱

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۷	۱۲	۲۹	۱۰۶	۱۱۰	۲۶۴
درصد فراوانی	۲.۶۵	۴.۵۵	۱۰.۹۸	۴۰.۱۵	۴۱.۶۷	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۱



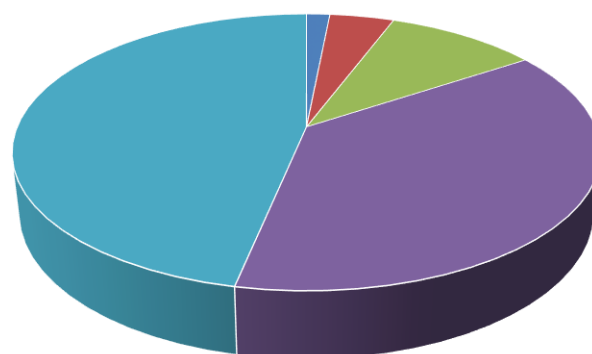
■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت؟

سوال شماره ۱۲

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۴	۱۱	۲۶	۹۸	۱۲۲	۲۶۱
درصد فراوانی	۱.۵۳	۴.۲۱	۹.۹۶	۳۷.۵۵	۴۶.۷۴	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۲



■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

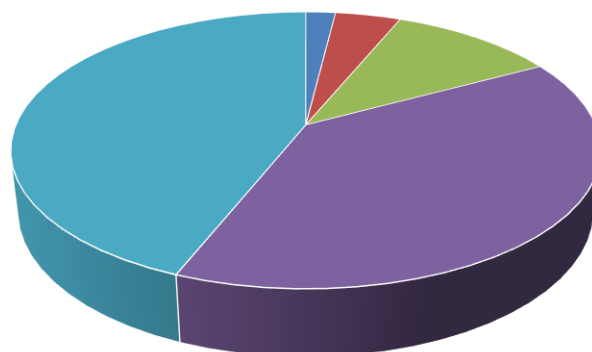
دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه؟

۱۳

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۵	۱۱	۲۸	۱۰۰	۱۱۳	۲۵۷
درصد فراوانی	۱.۹۵	۴.۲۸	۱۰.۸۹	۳۸.۹۱	۴۳.۹۷	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۳



خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

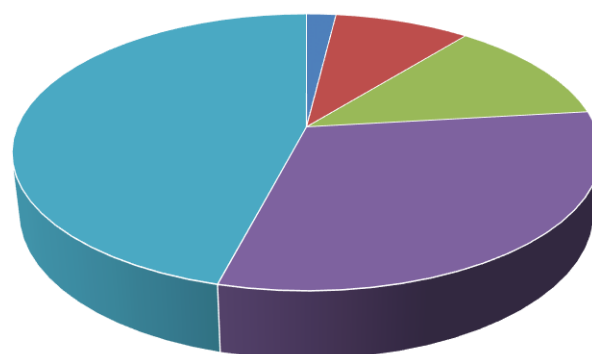
ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ...) به واحدهای مختلف؟

۱۴

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۵	۲۳	۳۲	۸۰	۱۱۹	۲۵۹
درصد فراوانی	۱.۹۳	۸.۸۸	۱۲.۳۶	۳۰.۸۹	۴۵.۹۵	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۴



خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

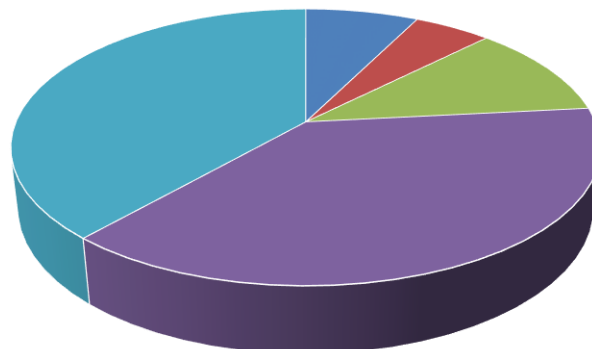
احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت؟

۱۵

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۱۹	۱۳	۲۸	۹۸	۹۹	۲۵۷
درصد فراوانی	۷.۳۹	۵.۰۶	۱۰.۸۹	۳۸.۱۳	۳۸.۵۲	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۵



خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

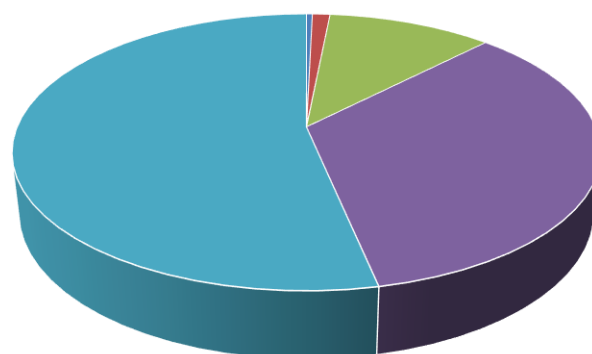
احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده؟

۱۶

سوال شماره

گزینه انتخابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
فراوانی	۱	۳	۲۸	۸۹	۱۳۸	۲۵۹
درصد فراوانی	۰.۳۹	۱.۱۶	۱۰.۸۱	۳۴.۳۶	۵۳.۲۸	۱۰۰.۰۰

سوال شماره ۱۶



خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم