چک لیست بازرسی طرح تکریم ارباب رجوع

ردیف	شرح بازرسی	وضعیت		توضیح
		بله	خیر	
۱	بروشورها و اطلاعیه در محل مناسب به روز و به تعداد کافی موجود می‌باشد؟			
۲	لیست مدارک مورد نیاز جهت فرآیندهای مورد عمل در دسترس می‌باشد؟			
۳	ارایه دهنده خدمت یا متصدی مربوطه، پاسخ مناسب ارائه نموده است؟			
۴	زمان ارائه خدمت، مناسب و کافی می‌باشد؟			
۵	کارکنان یا متصدی مربوطه، تخصص و تعهد لازم در ارائه خدمت را دارند؟			
۶	کارکنان یا متصدی مربوطه، عدالت و قوانین اداری را رعایت می‌کند؟			
۷	به اعتراضات و شکایات مراجعین، پاسخ مورد اعتماد ارایه می‌گردد؟			
۸	کارکنان، رفتار محترمانه و تمایل مثبت در برخورد با مراجعان دارند؟			
۹	کارکنان، سرعت و دقت لازم در انجام کار مراجعان دارند؟			
۱۰	آبسردکن‌ها در محل استقرار یا تردد مراجعان وجود دارد؟			
۱۱	امکانات رفاهی مانند دستگاه کپی و صندلی برای استفاده مراجعان وجود دارد؟			
۱۲	واحدها، سرویس‌های بهداشتی، سالن انتظار نظافت مطلوب را دارد؟			
۱۳	آیا استقرار و جانمایی واحدهای اداری برای دریافت خدمت، مناسب می‌باشد؟			
۱۴	سیستم‌های صوتی تصویری و سرمایشی، واحدها درست عمل می‌کنند؟			
۱۵	سیستم پرداخت بصورت POS یا شعبه بانک وجود دارد؟			
۱۶	فرم‌های نظرسنجی از مراجعین جمع آوری وتحلیل شده است؟			
۱۷	در خصوص پیام‌های ضبط شده تلفن گویا پیگیری صورت پذیرفته است؟			
۱۸	وب سایت دستگاه اجرایی به روز می‌شود؟			
۱۹	آیا خدمات بصورت الکترونیکی و وب کیوسک ارایه می‌گردد؟			
۲۰	آیا برای دریافت خدمات، مراجعه مکرر صورت می‌گیرد؟			
۲۱	آیا برای انجام کار، توصیه و سفارش رواج دارد؟			
۲۲	آیا برای دریافت خدمات، پرداخت وجوه بیشتر از تعرفه رواج دارد؟			
۲۳	دستگاه منشور اخلاقی دارد وآن را در معرض دید قرار داده است ؟			
۲۴	اتاق راهنما یا تابلو راهنما برای ارباب رجوع وجود دارد؟			
۲۵	اطلاعات کارکنان شامل عکس، عنوان پست وشرح وظایف در معرض دید قراردارد؟			
۲۶	آیا فضای اداری با شرایط جانبازان و معلولین مناسب سازی شده است؟			
۲۷	آیا نمازخانه در محل مناسب قرار دارد؟			
۲۸	صندوق ارتباط مستقیم با بالاترین مقام دستگاه وجود دارد؟			
۲۹	دوربین های مداربسته در دستگاه در محل مناسب وجود دارد؟			
۳۰	مکان های نصب دوربین های مداربسته اطلاع رسانی شده است؟			

سایر مشاهدات مهم:

.....

.....

نام و نام خانوادگی بازرس طرح تکریم: دستگاه اجرایی مورد بازرسی:

امضاء :

تاریخ بازرسی: