

چک لیست ارزیابی عملکرد (ممیزی) واحدهای تابعه شهرداری تهران

( بر اساس دستورالعمل جامع طرح تکرم ارباب رجوع )

نام واحد ممیزی شونده:

واحد سازمانی: ستاد اجرایی

نمره کسب شده	نمره تخصیصی	تکرم - شاخص جزئی	تکرم - شاخص فرعی	تکرم - شاخص اصلی	نمره کسب شده	نمره تخصیصی	تکرم - شاخص جزئی	تکرم - شاخص فرعی	تکرم - شاخص اصلی	
	۴	دائر بودن واحدها با رعایت (زمان انجام کار و استراحت کارکنان)	۱-۲-۳-۴ شاخصی بخشی	۲- رعایت حقوق شهروندی		۴	اختصاص فضای مناسب جهت مراجعین	۱- تسهیلات اداری	۲- استاندارد سازی اداری	
	۴	رسیدگی به پیشنهادات و نظرات دریافتی	۲-۲- فرآیند نظرسنجی (مدیریت ناراضی)			۶	بازنگری و اصلاح فرایندهای امور اداری			
	۲	نظام پیشنهاد ها				۲	پوشش اختصاصی اداری (متعدالشکل)			
	۴	معرفی کلیه کارکنان ، مسئولین و نحوه ارتباط با مدیران	۲-۵- درگاه خدمات الکترونیک (سایت)		۴	چیدمان اداری منطبق با گردش کار				
	۲	اردهای فرهنگی تکرم برای کارکنان	۱-۶- آموزش و فرهنگ سازی	۲-۲- آداب سازمانی		۴	ایجاد فضا و فرصت ورزشی برای کارکنان	۲-۲- ایمنی و بهداشت محیط اداری	۱-۳- تسهیل خدمات به جانبازان، معلولین و فائیتایان	
	۲	انجام مسابقات علمی و فرهنگی تکرم					۴	مناسب سازی شرایط دریافت خدمات شهری ( مسیر عبور و مرور و تهیه تجهیزات مناسب)		
	۴	برگزاری دوره های آموزشی تکرم					۲	دستگاه های خودپرداز و کارت خوان	۲-۳- تسهیلات مالی	
	۶	هم اندیشی و نشست های فرهنگی							۳-۳- سرویس های مورد نیاز	
	۴	تقویت مسئولیت پذیری حرفه ای								
	۴	امکان دسترسی به مسئولین مربوط								عنوان شاخص اصلی
	۲	باز بودن درب اتاق مدیران (مسئولین امور مراجعان)								
	۶	بازدید مستمر از واحدها ( زمان پیک مراجعین )								استاندارد سازی اداری
	۴	تعیین جانشین ویژه مدیران	۳-۶- ارتباط مؤثر مدیران سازمان							۲۰٪
	۴	جلسات منظم با کارکنان واحدهای زیرمجموعه								۱۰٪
	۴	سامانه ملاقات کارکنان								۱۰٪
	۴	شناسایی و تشویق کارکنان نمونه								۴٪
	۴	ارائه فرم های (۲، ۳) و مستندات آن								۵۶٪
	۶	صورتهای ستاد اجرایی (اقدامات و برنامه ها)	۴-۶- ارائه گزارش، اقدامات							۱۰۰٪
										مجموع امتیاز

جدول شاخص های ارزیابی تکرم ارباب رجوع