# چک لیست ارزیابی عملکرد (ممیزی) واحدهای تابعه شهرداری تهران

## ( بر اساس دستورالعمل جامع طرح تکریم ارباب رجوع )

**واحد سازمانی:** منطقه

**نام واحد ممیزی شونده:**

| تکریم- شاخص اصلی | تکریم- شاخص فرعی | تکریم- شاخص جزئی | نمره تخصیصی | نمره کسب شده |
|---|---|---|---|---|
| ۱- اطلاع رسانی | ۱-۱-تابلوی راهنما | استاندارد نمودن ( نوشتار، تصویر، علائم ) | ۲ | |
| | | تابلوی اعلانات (اطلاعات فوری و ضروری) | ۱ | |
| | | جانمایی مناسب و مرتبط و قابل رؤیت و واضح بودن | ۱ | |
| | ۱-۲- تابلوی مشخصات متصدیان و اتیکت روی سینه (کارکنان غیر ثابت) | بکارگیری علائم (مأموریت، مرخصی، نهار و نماز) | ۲ | |
| | | تطبیق نهایی وظایف با فعالیت کارکنان | ۲ | |
| | | نام و نام خانوادگی، الصاق عکس، سمت و رئوس وظایف | ۱ | |
| | | نصب در محل استقرار کارکنان و در معرض دید مراجعین | ۲ | |
| | ۱-۳- شفاف و مستند سازی نحوه ارایه خدمات | ارایه فهرست کلیه خدمات قابل ارایه به ذینفعان | ۲ | |
| | | زمان تقریبی ارائه خدمت نهایی | ۲ | |
| | | کارتما (نمودار گردش کار) | ۲ | |
| | | مدارک مورد نیاز و دسترسی به فرم های مورد عمل | ۲ | |
| | | نصب ودر معرض دید بودن منشور اخلاقی کارکنان | ۱ | |
| | ۱-۴- واحد اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع | ارایه آدرس واحدهای زیر مجموعه | ۱ | |
| | | پیگیری امور مراجعین و شهروندان | ۲ | |
| | | حضور کارشناسان مجرب در واحد | ۲ | |
| | | راهنمایی و مشاوره مراجعین و شهروندان | ۲ | |
| | | محل مناسب ( ورودی ساختمان ) و فضای مورد نیاز | ۱ | |
| ۲- استاندارد سازی اداری | ۲-۱-تسهیلات اداری | تخصیص محل انتظار مراجعین (لابی) | ۱ | |
| | | دسترسی به اتوماسیون اداری شهرداری | ۱ | |
| | ۲-۲- ایمنی و بهداشت محیط اداری | تجهیزات اطفای حریق و فوریت های پزشکی (جعبه کمک های اولیه) | ۲ | |
| | | تعیین مسیر خروج اضطراری و مکان های امن (زلزله) | ۲ | |
| | | توسعه فضای سبز محیط داخلی واحدها | ۱ | |
| | | جلوگیری از آلودگی های محیطی (صوتی ، هوا و...) | ۲ | |
| | | رعایت بهداشت درارایه خدمات | ۲ | |
| | | سرویس بهداشتی عمومی مناسب | ۱ | |
| | | سیستم های سرمایشی و گرمایشی و تهویه هوا | ۱ | |

| تکریم- شاخص اصلی | تکریم- شاخص فرعی | تکریم- شاخص جزئی | نمره تخصیصی | نمره کسب شده |
|---|---|---|---|---|
| ۳- امکانات رفاهی | ۳-۱- تسهیل خدمات به جانبازان، معلولین و نابینایان | مناسب سازی شرایط دریافت خدمات شهری ( مسیر عبور و مرور و تعبیه تجهیزات مناسب) | ۴ | |
| | ۳-۲-تسهیلات مالی | دستگاه های خودپرداز وکارت خوان | ۱ | |
| | ۳-۳- سرویس های مورد نیاز | بوفه/ غذا خوری (رستوران) / آب خوری | ۲ | |
| | | روشنایی و مبلمان مناسب | ۱ | |
| | | نمازخانه عمومی ، کپی ، تلفن همگانی | ۱ | |
| ۴- رعایت حقوق شهروندی | ۴-۱-آگاهی بخشی | دائر بودن واحدها با رعایت (زمان انجام کار و استراحت کارکنان ) | ۲ | |
| | | کتابچه راهنمای مراجعین (بروشور و ....) | ۱ | |
| | | معرفی امکانات و تسهیلات اداری به خدمت گیرندگان | ۲ | |
| | | نحوه ارتباط با مسئولین مربوط | ۱ | |
| | | نصب تابلوهای هشدار دوربین مداربسته | ۱ | |
| | ۴-۲- فرآیند نظر سنجی (مدیریت نارضایتی) | رسیدگی به شکایات (مراجعین/ شهروندان) | ۲ | |
| | | شناسایی انتظارات ودیدگاه ذینفعان | ۲ | |
| | | نصب صندوق و توزیع فرم نظرسنجی | ۱ | |
| ۵- شهرداری الکترونیک | ۵-۱- پیام رسانی ( ارتباط دوسوی ) | بهره گیری از تلفن گویا و سیستم پیامک (SMS) | ۴ | |
| | | پیگیری پیام های سامانه ۱۸۸۸ و ۱۳۷ | ۲ | |
| | ۵-۲- درگاه خدمات الکترونیک( سایت) | اطلاعات مربوط به موارد بند ۳-۱ | ۲ | |
| | | امکان دریافت خدمات اداری بصورت غیر حضوری | ۲ | |
| | | راهنمای جامع مراجعین و شهروندان | ۲ | |
| | | معرفی تصویری اماکن شهری | ۱ | |
| | | نظر سنجی اینترنتی | ۲ | |
| ۶- توسعه فرهنگ سازمانی | ۶-۱- آموزش و فرهنگ سازی | اردوهای فرهنگی تکریم برای کارکنان | ۱ | |
| | | برگزاری دوره های آموزشی تکریم | ۲ | |
| | ۶-۲- آداب سازمانی | آراستگی فردی و محیطی | ۲ | |
| | | ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم (پاسخگویی) | ۲ | |
| | | اولویت توجه و پاسخگویی به مراجعین | ۲ | |
| | | پوشش مناسب اداری | ۱ | |
| | | حضور بموقع در محل کار و وقت شناسی | ۲ | |
| | | رعایت اصول نه گانه منشور اخلاقی کارکنان | ۲ | |
| | | رفتار مناسب با( مراجعین / خدمت گیرندگان) | ۴ | |
| | ۶-۳- ارتباط مؤثر مدیران سازمان | باز بودن درب اتاق مدیران (مسئولین امور مراجعان ) | ۱ | |
| | | تعیین فرد جایگزین(زمان استراحت و مرخصی کارکنان ) | ۲ | |
| | | سامانه ملاقات عمومی | ۲ | |

**جدول شاخص های ارزیابی تکریم ارباب رجوع**

| عنوان شاخص اصلی | نمره شاخص | امتیاز خام |
|---|---|---|
| اطلاع رسانی | ۲۸٪ | ۰٪ |
| استاندارد سازی اداری | ۱۳٪ | ۰٪ |
| امکانات رفاهی | ۹٪ | ۰٪ |
| رعایت حقوق شهروندی | ۱۲٪ | ۰٪ |
| شهرداری الکترونیک | ۱۵٪ | ۰٪ |
| توسعه فرهنگ سازمانی | ۲۳٪ | ۰٪ |
| مجموع امتیاز | ۱۰۰٪ | ۰٪ |