

چک لیست ارزیابی عملکرد (ممیزی) واحدهای تابعه شهرداری تهران

(بر اساس دستورالعمل جامع طرح تکرم ارباب رجوع)

واحد سازمانی: ناحیه

نام واحد ممیزی شونده:

تکریم - شاخص اصلی	تکریم - شاخص فرعی	تکریم - شاخص جزئی	نمره اختصاصی	نمره کسب شده	تکریم - شاخص اصلی	تکریم - شاخص فرعی	تکریم - شاخص جزئی	نمره اختصاصی	نمره کسب شده	
۱- اطلاع رسانی	۱-۱- تابلوی راهنما	استاندارد نمودن (نوشته، تصویر، علامت)	۲	۲	۲-۲- ایمنی و بهداشت محیط اداری	تجهیزات اطفای حریق و فوریت های پزشکی (جعبه کمک های اولیه)	تعیین مسیر خروج اضطراری و مکان های امن (زلزله)	۴		
		جانمایی مناسب و مرتبط و قابل رؤیت و واضح بودن	۲				توسعه فضای سبز محیط داخلی واحدها	۲		
	۱-۲- تابلوی مشخصات متصدیان و آیتک روی سینه (کارکنان غیر ثابت)	۲-۲- استاندارد سازی اداری	پیکارگیری علامت (مأموریت، مرخصی، نهار و نماز)		۴		جلوگیری از آلودگی های محیطی (صوتی ، هوا و...)	۲		
			تطبیق نهایی وظایف با فعالیت کارکنان		۲		رعایت بهداشت در ارائه خدمات	۲		
			نام و نام خانوادگی، الحاق عکس، سمت و رتوس وظایف		۲		سرویس بهداشتی عمومی مناسب	۲		
			نصب در محل استقرار کارکنان و در معرض دید مراجعین		۲		سیستم های سرمایشی و گرمایشی و تهویه هوا	۲		
	۲-۳- امکانات رفاهی	۳-۱- تسهیل خدمات به چنانچان، معلولین و نایبانیان	ارایه فهرست کلیه خدمات قابل ارایه به ذینفعان		۴		۳-۲- تسهیلات مالی	مناسب سازی شرایط دریافت خدمات شهری (مسیر عبور و مرور و تهیه تجهیزات مناسب)	۴	
			۳-۲- سرویس های مورد نیاز		زمان تقریبی ارائه خدمت نهایی			۴	دستگاه های خودپرداز و کارتخوان	۲
		۳-۳- رفاهیت های مورد نیاز			کارنما (نمودار گردش کار)		۲	بوفه/ غذا خوری (رستوران) / آب خوری	۲	
								روشنایی و مبلمان مناسب	۲	نمازخانه عمومی ، کپی ، تلفن همگانی
۳-۴- شفاف و مستند سازی نحوه ارایه خدمات		۲-۲- رعایت حقوق شهروندی	۲-۲- فرآیند نظر سنجی (مدیریت نارضایتی)	کارنما (نمودار گردش کار)	۲	۴-۱- آگاهی بخشی	کتابچه راهنمای مراجعین (پرورشور و ...)	۴		
	مدارک مورد نیاز و دسترسی به فرم های مورد عمل			۲	نصب تابلوهای هشدار داورین مدرسته		۲			
	نصب و در معرض دید بودن منشور اخلاقی کارکنان			۱	رسیدگی به شکایات (مراجعین/ شهروندان)		۴	۴-۲- رعایت حقوق شهروندی	نصب صندوق و توزیع فرم نظرسنجی	۱
					پیگیری پیام های سامانه ۱۸۸۸ و ۱۳۷		۲		فرآیند نظر سنجی (مدیریت نارضایتی)	۴
					تسهیل خدمات به چنانچان، معلولین و نایبانیان		۴		تسهیل خدمات به چنانچان، معلولین و نایبانیان	۴
جدول شاخص های ارزیابی تکرم ارباب رجوع	عنوان شاخص اصلی	نمره شاخص	امتیاز خام	اطلاع رسانی	۲۸٪	۶- توسعه فرهنگ سازمانی	آراستگی فردی و محیطی	۲		
				استاندارد سازی اداری	۱۶٪		ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم (پاسخگویی)	۴		
				امکانات رفاهی	۱۳٪		اولویت توجه و پاسخگویی به مراجعین	۴		
				رعایت حقوق شهروندی	۱۱٪		پوشش مناسب اداری	۲		
				شهرداری الکترونیک	۳٪		حضور بیوقف در محل کار و وقت شناسی	۴		
				توسعه فرهنگ سازمانی	۳۰٪		رعایت اصول نه گانه منشور اخلاقی کارکنان	۴		
				مجموع امتیاز	۱۰۰٪		رفار مناسب (با مراجعین / خدمت گیرندگان)	۴		
				۵- شهرداری الکترونیک	۵-۱- پیام رسانی (ارتباط دوسوی)		۲	باز بودن درب اتاق مدیران (مسئولین امور مراجعین)	۲	
				۶-۲- آداب سازمانی	۶-۲- آداب سازمانی		۲	تعیین فرد جایگزین (زمان استراحت و مرخصی کارکنان)	۴	
				۶-۳- ارتباط مؤثر مدیران سازمان	۶-۳- ارتباط مؤثر مدیران سازمان		۲			