

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

( بر اساس دستورالعمل جامع طرح تکریم ارباب رجوع )



واحد سازمانی

نام واحد ممیزی شونده:

امتیاز کل:

شماره	تخصصی کسب شده	شاخص اصلی	شاخص فرعی	زیر شاخص	نمونه	تخصصی کسب شده	شاخص اصلی	شاخص فرعی	زیر شاخص	نمونه	تخصصی کسب شده	شاخص اصلی	شاخص فرعی	زیر شاخص	نمونه	تخصصی کسب شده
(۱۱) امتیاز																
۳-۱- آموزش و فرهنگ سازی (۵ امتیاز)																
۱- برگزاری دوره های آموزشی تکریم																
۲- برگزاری همایش و برپایی نمایشگاه های فرهنگی																
۱- انجام مسابقات علمی و فرهنگی تکریم																
۱- اردوهای فرهنگی تکریم برای کارکنان																
۱- حضور به موقع در محل کار و وقت شناسی																
۱- پوشش مناسب اداری																
۱- آراستگی فردی و محیطی																
۱- لحن و ادبیات سازمانی مناسب																
۲- رعایت اصول نه گانه منشور اخلاقی کارکنان																
۱- مسئولیت پذیری حرفه ای																
۲- رفتار مناسب با مراجعین و شهروندان																
۲- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم (پاسخگویی)																
۱- رسیدگی به امور مراجعین در اولویت کاری																
۱- سامانه ملاقات عمومی																
۱- باز بودن درب اتاق مدیران																
۱- امکان دسترسی به مسئولین مربوط																
۱- تعیین فرد جایگزین در زمان مرخصی کارکنان																
(۱۱) امتیاز																
۳-۱- ارتباط مؤثر مدیران سازمان (۱۱ امتیاز)																
۱- تعیین جانشین ویژه مدیران																
۲- رسیدگی به شکایات مراجعین و شهروندان																
۲- بازدید مستمر از واحدهای تابعه																
۱- برگزاری جلسات منظم با کارکنان واحدهای زیرم																
۱- شناسایی و تشویق کارکنان نمونه																
۱- صورتجلسات ستاد اجرایی و ارتباط مؤثر با ستاد																
۱- ارائه فرم های (۳، ۲) و مستندات آن																
۲- چیدمان اداری منطبق با گردش کار																
۱- ایجاد نظام (۵S)																
۱- اختصاص فضای مناسب جهت مراجعین																
۱- تخصیص محل انتظار مراجعین (لایه)																
۱- پوشش اختصاصی اداری (متحدالشکل)																
۲- امکان دریافت خدمات اداری بصورت غیر حضوری																
۲- دسترسی به اتوماسیون اداری شهرداری																
۱- تجهیزات اطفا حریق و فوریتهای پزشکی (جبهه کمک)																
۱- جلوگیری از آلودگی های صوتی																
۲- تعیین مسیر خروج اضطراری و مکان های امن (زلزله)																
۲- سیستم های سرمایشی و گرمایشی و تهویه هوا																
۱- سرویس بهداشتی عمومی مناسب																
۱- ایجاد فضا و فرصت ورزشی برای کارکنان																
۱- توسعه فضای سبز محیط داخلی واحدها																
۱- نظارت کیفی و بهداشتی برارایه خدمات در واحده																
۱- اخذ گواهینامه استقرار نظام HSE																
(۱۰) امتیاز																
۳-۲- ایمنی و بهداشت (۱۰ امتیاز)																
۱- نام و نام خانوادگی ممیز تکریم:																
۱- نام و نام خانوادگی ممیز تکریم:																
۱- نام و نام خانوادگی ممیز تکریم:																

گزارش بازدید

امضا

نام و نام خانوادگی ممیز تکریم:

امضا

نام و نام خانوادگی ممیز تکریم:

امضا

نام و نام خانوادگی ممیز تکریم: