

پرسشنامه سنجش رضایت شهروندان از عملکرد معاونت شهرسازی و معماری منطقه

شهروند گرامی؛ با سلام، پرسشنامه حاضر به منظور «بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تهران» تهیه و تنظیم شده است. خواهشمند است با اختصاص دقایقی از وقت خود، ما را در انجام این نظرسنجی یاری فرمائید. با تشکر

1- احساس می‌کنید در دو سال اخیر، وضعیت زندگی (میزان آسایش شهروندان با توجه به نحوه صدور پروانه ساخت و ساز، تغییر کاربری از مسکونی به اداری و تجاری و...) در منطقه‌ی محل سکونت شما چه تغییری کرده است؟

□ 1- بهتر شده است پرو سوال 1-1 □ 2- تغییر نکرده است پرو به سوال 1-2 □ 3- بدتر شده است پرو به سوال 1-3

1-1- چرا فکر می‌کنید وضعیت زندگی در این منطقه بهتر شده است؟ (دلایل مهم را به ترتیب نام ببرید)

1--4

2--5

3--6

1-2- چرا فکر می‌کنید وضعیت زندگی در این منطقه تغییر نکرده است؟ (دلایل مهم را به ترتیب نام ببرید)

1--4

2--5

3--6

1-3- چرا فکر می‌کنید وضعیت زندگی در این منطقه بدتر شده است؟ (دلایل مهم را به ترتیب نام ببرید)

1--4

2--5

3--6

1-1- به طور کلی فکر می‌کنید کیفیت خدمات ارائه شده از سوی معاونت شهرسازی و معماری در منطقه محل سکونت شما چطور است؟

1. خیلی بد □ 2. نسبتاً بد □ 3. نه خوب، نه بد □ 4. خوب □ 5. خیلی خوب □

1-2- بطور کلی نحوه پاسخگویی و برخورد کارشناسان ادارات مختلف معاونت شهرسازی و معماری منطقه، در هنگام طرح سؤال در خصوص نحوه محاسبات و... انجام پذیرفته از شما چگونه است؟ (در صورت عدم رضایت توضیح دهید)

1. خیلی بد □ 2. نسبتاً بد □ 3. نه خوب، نه بد □ 4. خوب □ 5. خیلی خوب □

1-3- آیا کارشناسان زیر مجموعه معاونت شهرسازی و معماری در روند تسریع و سرعت بخشیدن در انجام امور ارباب رجوع کوشا هستند؟

1-بله 2- خیر ((لطفاً توضیح دهید))

1-4- آیا با اهداف، قوانین و مقررات و آئین نامه های ادارات مختلف معاونت شهرسازی و معماری منطقه آشنایی دارید .

1. خیلی کم □ 2. کم □ 3. متوسط □ 4. زیاد □ 5. خیلی زیاد □

1-5- به نظر شما در جهت آشنایی شهروندان با قوانین، ضوابط و نحوه گردش کار در ادارات مختلف چه تدابیری باید اندیشید؟

1- تهیه بروشور □ 2- تهیه تابلو اطلاع رسانی □ 3- تبلیغات محیطی □ 4-.....

5-1- به طور کلی از کیفیت خدمات و اطلاعات ارائه شده توسط قسمتهای مختلف معاونت شهرسازی و معماری منطقه محل سکونت خود چقدر رضایت دارید؟ (نمره‌ای از یک تا بیست را انتخاب کنید. نمره 1 عدم رضایت و نمره 20 رضایت کامل را می‌رساند).

20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

6-1- انتقادات و پیشنهادات خود را در جهت بهبود ارائه خدمات از سوی معاونت شهرسازی و معماری منطقه ارائه فرمائید .

1-.....-5-

2-.....-6-

3-.....-7-

4-.....-8-

7-1- نحوه خدمات ارائه شده در دفاتر خدمات الکترونیک سطح محدوده منطقه به چه نحوی میباشد.

1. خیلی بد 2. نسبتاً بد 3. نه خوب، نه بد 4. خوب 5. خیلی خوب

8-1- آیا با توجه به تاسیس دفاتر خدمات الکترونیک در سطح مناطق پیشرفتی در روند تسریع و سرعت بخشیدن در انجام کار شهروندان در حوزه شهرسازی و معماری به عمل آمده است .

1- بله 2- خیر

8-1- انتقادات و پیشنهادات خود را در جهت بهبود ارائه خدمات از سوی معاونت شهرسازی و معماری منطقه ارائه فرمائید .

1-.....-5-

2-.....-6-

3-.....-7-

4-.....-8-

4- شما از چه طریقی با مسئولین شهرداری تماس گرفته‌اید؟

1- از طریق تلفن 137 یا 1888 2- تماس با شماره‌های دیگر شهرداری 3- از طریق اینترنت 4- مراجعه حضوری به شهرداری

5- سایر (ذکر کنید): در صورت تماس از طریق سامانه 137 و 1888 شماره پیگیری ارائه گردد.....

5- شما به چه میزان در مورد فعالیتهای معاونت فنی و عمران منطقه اطلاعات دریافت می‌نمایید (می‌شنوید یا می‌بینید)؟

1. خیلی کم 2. کم 3. متوسط 4. زیاد 5. خیلی زیاد

مشخصات پاسخگویان

13- جنس: 1- زن 2- مرد

14- سال تولد: 13

14.1- قومیت: 1- فارس 2- ترک 3- کرد 4- لر 5- مازندرانی 6- گیلکی 7- سایر، نام ببرید:

15- وضعیت تأهل: 1- متأهل 2- مجرد 3- سایر (نام ببرید)

16- میزان تحصیلات:

1- بی‌سواد 2- ابتدایی 3- راهنمایی 4- دبیرستان و دیپلم 5- فوق دیپلم 6- کارشناس

7- کارشناس ارشد 8- دکتری 9- تحصیلات حوزوی

17- وضعیت اشتغال:

1- شاغل 2- دانشجوی/ محصل 3- خانه‌دار 4- بیکار 5- سرباز 6- بازنشسته 7- سایر (نام ببرید)

18- وضعیت مسکن: 1- شخصی 2- رهنی 3- استیجاری 4- رهنی-استیجاری 5- سازمانی

19- مدت اقامت پاسخگودر تهران: سال

20- مدت اقامت پاسخگو در منطقه: سال

21- مدت اقامت پاسخگو در محله: سال

نام و نام خانوادگی: شماره تماس ثابت و همراه: امضاء:

مشخصات پرسشگر منطقه

تاریخ تکمیل پرسشنامه:/...../94 مدت زمان تکمیل پرسشنامه:

نام و نام خانوادگی پرسشگر: کد پرسشگر:

امضاء پرسشگر

مشخصات بازیین

نام و نام خانوادگی بازیین: تاریخ بازیینی: کد بازیین:

نتیجه بازیینی: 1- تایید می شود 2- تایید نمی شود

امضاء بازیین