

## پرسشنامه سنجش رضایت شهروندان از عملکرد معاونت امور اجتماعی و فرهنگی 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 می کنید در دو سال اخیر، وضعیت زندگی (میزان برخورداری فرد از سلامت، آسایش و نشاط در زندگی) در منطقه‌ی محل سکونت شما چه تغییری کرده است؟

□ 1- بهتر شده است ☛ برو سوال 1-1      □ 2- تغییر نکرده است ☛ برو سوال 2      □ 3- بدتر شده است ☛ برو سوال 3-1

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

1- .....-4

2- .....-5

3- .....-6

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

1- .....-4

2- .....-5

3- .....-6

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

1- .....-4

2- .....-5

3- .....-6

2 (در اینجا فهرستی از خدمات ارائه شده توسط معاونت امور اجتماعی و فرهنگی منطقه محل سکونت شما آمده است. لطفاً بفرمائید هر یک از خدمات زیر چقدر در بهبود وضعیت شهر و زندگی شهروندان منطقه اهمیت دارد و عملکرد شهرداری منطقه را چگونه ارزیابی می کنید؟

### الف- معاونت اجتماعی و فرهنگی

ارزیابی عملکرد						نوع خدمت	میزان اهمیت				
نمی دانم	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف		بی اهمیت	کم اهمیت	معمولی	قدری مهم	خیلی مهم
6	5	4	3	2	1	1- خدمات در اماکن ورزشی وابسته به شهرداری منطقه	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	2- برگزاری مراسم مذهبی و ملی (مراسم 22 بهمن، اعیاد ائمه اطهار و ...)	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	3- ارائه خدمات در سراهای محله	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	4- برگزاری برنامه های تفریحی متنوع	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	5- تعمیر و تهیه امکانات مورد نیاز مساجد محله	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	6- آموزش شهروندی از طریق برنامه های آموزشی	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	7- خدمات ارائه شده به بانوان	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	8- نحوه پاسخگویی کارشناسان ادارات	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	9- نحوه پاسخگویی مدیران ادارات	1	2	3	4	5

1-1- به طور کلی فکر می کنید کیفیت خدمات ارائه شده از سوی معاونت امور اجتماعی و فرهنگی 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- به طور کلی از کیفیت خدمات و برنامه های ارائه شده توسط معاونت اجتماعی و فرهنگی منطقه محل سکونت خود چقدر رضایت دارید؟  
 (نمره های از یک تا بیست را انتخاب کنید. نمره 1 عدم رضایت و نمره 20 رضایت کامل را می رساند).

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

3- انتقادات و پیشنهادات خود را در جهت بهبود ارائه خدمات از سوی معاونت اجتماعی و فرهنگی ارائه فرمائید .

- 1- .....-5-  
 2- .....-6-  
 3- .....-7-  
 4- .....-8-

4- شما از چه طریقی با مسئولین شهرداری تماس گرفته اید؟

1- از طریق تلفن 137 یا 1888  2- تماس با شماره های 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 شهرداری منطقه اطلاعات دریافت می نمایید (می شنوید یا می بینید)؟

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

6- آیا با اهداف و برنامه های مختلف معاونت امور اجتماعی و فرهنگی آشنایی دارید .

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

### مشخصات پاسخگویان

13- جنس:  زن  مرد

14- سال تولد:    13

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

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

16- میزان تحصیلات:

1- بی سواد  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- خانه دار  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 پاسخگو در 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

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: - تایید می شود -2 تایید نمی شود

امضاء بازیین