

پرسشنامه سنجش رضایت شهروندان از عملکرد معاونت امور شهری و محیط زیست 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 فضای سبز، محیط زیست مناسب 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

2-1 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

ب- معاونت امور شهری و محیط زیست

ارزیابی عملکرد						نوع خدمت	میزان اهمیت				
خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	نمی دانم		خیلی مهم	قدری مهم	معمولی	کم اهمیت	بی اهمیت
6	5	4	3	2	1	1-رفت و روب معابر، لایروبی انهار و جویها	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	2- ساماندهی پلاک‌های منازل و تابلوی کوچه‌ها	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	3- رسیدگی به روشنایی زیرگذرها و پارکها	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	4- ساماندهی مشاغل مزاحم	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	5- تخلیه زباله	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	6- رسیدگی (نظافت و ...) به فضای سبز منطقه	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	7- امکانات رفاهی پارک‌های منطقه (مانند دستشویی و ...)	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	8- امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارکها	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	9- نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	10- مبارزه با حیوانات موذی مثل موش و اتلاف سگ‌های ولگرد منطقه	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	11- رنگ آمیزی و شستشوی تابلوها، جوی‌ها، جداول، صندلی، کیوسک‌ها، ایستگاه‌های اتوبوس	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	12- تزیین و زیباسازی اماکن و معابر و پاک‌سازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1	13- خدمات تفکیک زباله مانند غرفه‌های بازیافت،	1	2	3	4	5

توزیع کیسه‌های تفکیک و ماشینهای ملودی

6	5	4	3	2	1	14- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره خدمات شهری
6	5	4	3	2	1	15- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره فضای سبز
6	5	4	3	2	1	16- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره زیباسازی
6	5	4	3	2	1	17- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره ساماندهی
6	5	4	3	2	1	18- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره بازیافت
6	5	4	3	2	1	19- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره محیط زیست
6	5	4	3	2	1	20- میزان رضایت شهروندان از نحوه پاسخگویی کارشناسان اداره مسیله‌ها و قنوت

1-1- به طور کلی فکر می‌کنید کیفیت خدمات ارائه شده از سوی معاونت امور شهری و محیط زیست 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 برنامه‌های ارائه شده توسط معاونت اجتماعی و فرهنگی 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
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

3-1- انتقادات و پیشنهادات خود را در جهت بهبود ارائه خدمات از سوی معاونت امور شهری و محیط زیست 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 شهرداری تهران اطلاعات دریافت می‌نمایید (می‌شنوید یا می‌بینید)؟

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

6- آیا با اهداف، قوانین و مقررات و آئین نامه‌های ادارات مختلف معاونت امور شهری و محیط زیست 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. قومیت: فارس ترک کرد لر مازندرانی گیلکی 7- سایر، نام ببرید:

15- وضعیت تأهل: متأهل 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: 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: 1- تایید می شود 2- تایید نمی شود

امضاء بازیین