

چک لیست طرح تکریم ارباب رجوع دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان و واحدهای تابعه (دارای ۹ آیتم)

اداره واحد

تاریخ بازدید	تاریخ بازدید ۵/۵	بازدید: ۲	بازدید: ۱: ۲۳	امتیاز	عنوان فعالیت مورد نظر
				۸	شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (۱)
				۲	یا کمیته طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در آن واحد تشکیل شده است ؟
				۲	یا خدمات قابل ارائه به مردم شناسایی ، احصاء و اولویت بندی شده است ؟
				۲	یا برای روشهای انجام کار براساس فرم مربوطه مستندسازی شده است ؟
				۲	یا کارکنان از شرح وظایف خود آگاهی و شناخت کامل دارند ؟
				۶	بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم (۲)
				۲	یا فرآیندهای مورد عمل در صورت لزوم اصلاح گردیده است ؟
				۲	یا اصلاحاتی در صورت لزوم در جهت الکترونیک کردن نظام اداری در راستای کوتاه کردن فرآیند خدمت و عدم حضور فیزیکی ارباب رجوع صورت گرفته است ؟
				۲	یا اصلاحاتی در مورد قوانین و مقررات زائد و ناکارآمد در صورت لزوم صورت گرفته است یا پیشنهادی ارائه شده است ؟
				۱۶	نحوه اطلاع رسانی از ارائه خدمات به مردم (۳)
				۲	یا تابلوی راهنما در معرض دید مراجعین نصب گردیده است ؟
				۲	یا بروشوری در این زمینه تهیه شده است و بین ارباب رجوع و مخاطبین توزیع گردیده است ؟
				۲	یا تابلو مشخصات پرسنل در محل استقرار آنها نصب گردیده است ؟
				۲	یا خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم راه اندازی شده است ؟
				۲	یا سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی ایجاد شده است ؟
				۲	یا کتابچه جهت راهنمای مراجعین تهیه و در دسترس آنها قرار گرفته است ؟
				۲	یا خدمات قابل ارائه از طریق رسانه های گروهی به اطلاع عموم مردم رسانده شده است ؟
				۲	یا فرآیندها و زمان بندی انجام کار آنها در معرض دید مراجعین نصب گردیده است ؟
				۵	الکترونیک کردن نظام اداری (۴)
				۲	یا با توجه به اتوماسیون اداری ، فرآیند خدمات به مخاطبین (ارباب رجوع) کوتاه گردیده است ؟
				۲	یا کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه درج و به روز رسانی شده است ؟
				۱	یا از سامانه پیامک جهت اطلاع رسانی ارباب رجوع استفاده می شود ؟

امتیاز	بازدید: ۲۳	بازدید: ۲: ۵/۵	تاریخ بازدید	تاریخ بازدید	عنوان فعالیت مورد نظر
۱۸					تهیه و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (۵)
۴					آیا مواردی را که در منشور اخلاقی دستگاه ذکر گردیده ، عملیاتی شده است ؟
۳					آیا نظم و آمادگی و آراستگی لباس کارکنان رعایت شده است ؟
۴					آیا کارکنان آمادگی لازم برای توضیحات کافی به خدمت گیرندگان را دارند ؟ (پاسخگوی سئوال)
۴					آیا برای ارباب رجوع فضا و امکانات رفاهی مناسب اختصاص شده است ؟
۳					آیا ادب و نزاکت و خوش برخوردی در کارکنان رعایت شده است ؟
۱۰					آموزش (۶)
۲					آیا مدیران در دوره های آموزشی ضمن خدمت با موضوع تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع شرکت کرده اند؟
۲					آیا کارکنان در دوره های آموزشی ضمن خدمت با موضوع تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع شرکت کرده اند؟
۲					آیا جلسات اخلاق اداری با حضور اساتید اخلاق ویژه مدیران و کارکنان در آن واحد برگزار شده است ؟
۲					آیا ملاقات مردمی توسط رئیس آن واحد یا معاونین وی انجام گرفته است ؟
۲					آیا رییس آن واحد یا نمایندگان وی در مجامع مردمی با هدف پاسخ به سئوالات و درخواست های مردمی حضور داشته اند ؟
۱۶					نظر سنجی از مراجعان (۷)
۴					آیا فرم های مربوط به نظرات مراجعان به طور مستمر توزیع می گردد ؟
۴					آیا فرم های مربوط به نظرات مراجعان ماهیانه جمع آوری می شود ؟
۴					آیا نتایج سنجش رضایت مردم ، بر اساس فرم های مربوطه ، ماهیانه به واحد طرح تکریم ارباب رجوع ستاد ارسال می گردد؟
۴					آیا نتایج سنجش رضایت مردم بر اساس فرم های مربوطه ، سالانه به واحد طرح تکریم ارباب رجوع ستاد ارسال می گردد؟
۱۲					نظارت و پایش (۸)
۲					آیا صندوق شکایات در آن اداره موجود می باشد ؟
۲					آیا صندوق شکایات فعال می باشد ؟
۲					آیا گزارش تحلیلی از شکایات واصله به آن واحد تهیه میشود ؟
۲					آیا اقدام یا راهکار خاصی در رابطه با شکایات واصله به آن واحد انجام شده است ؟
۲					آیا نتایج سنجش رضایت مردم از خدمات ارائه شده با توجه به فرم های تکمیل شده محاسبه و ثبت گردیده است ؟
۲					آیا موارد نقص گزارش شده توسط تیم نظارت در بازدید های قبل ، اصلاح گردیده است ؟
۹					تشویق و تنبیه (۹)
۳					آیا افراد قابل تقدیر (موفق در امر تکریم ارباب رجوع)انتخاب و به ستاد (واحد طرح تکریم ارباب رجوع) معرفی شده است ؟
۳					آیا افرادی که برخورد نامناسب داشته اند انتخاب و به ستاد (واحد طرح تکریم ارباب رجوع) معرفی شده است ؟
۳					آیا با توجه به انتخاب موارد فوق اقدام تشویقی یا تنبیهی صورت گرفته است ؟
جمعا					نام و نام خانوادگی پایشگر تیم بازرسی طرح تکریم: