

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده داروسازی سال ۱۴۰۵

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه			
اطلاع رسانی	کارت شناسایی استاندارد (دانشکده هایی که آزمایشگاه دارند)	۱۰	۰	آزمایشگاه	خدماتی		نام واحد:
				۵	۵		
	واحد اطلاع رسانی	۱۰	۰	تابلو اطلاع رسانی	دفترچه تلفن	پاسخگویی	تاریخ ارزیابی:
				۲	۳	۵	
	اطلاع رسانی توسط کتابچه راهنما	۱۰	۰	در دسترس بودن	به روز بودن	جامع بودن اطلاعات	نام و امضا ارزیاب:
				۴	۳	۳	
	در دسترس بودن مسئولین	۳۵	۰	ریاست	معاونین	مدیران گروهها	نام و امضا رابط:
				۵	۵	۱۰	
	تابلو راهنما	۲۰	۰	یک شکل	تابلو نام اتاق	شماره اتاق	
				۵	۵	۵	
	وجود پمفلت و منشور اخلاقی	۲۰	۰	در دسترس بودن	وجود استند	منشور اخلاقی دانشجو	
				۵	۵	۵	
	پیامک های اطلاع رسانی و دریافت پیامک شکایت	۲۰	۰	اطلاع رسانی ها	دریافت شکایات	فرهنگی	
				۲	۳	۵	
	قاب شناسایی استاندارد رومیزی /فرم جانشین	۲۰	۰	قاب های شناسایی روی میزهای کندهای بومس	تعبیه کندهای بومس جهت درج فرم اتاق	استفاده از فرم جانشین استاندارد تعبیه شده	
				۴	۴	۴	
	اطلاع رسانی به دانشجویان	۳۵	۰	پیامک	بوردها	به روز بودن بوردها	
				۷	۷	۷	

مولفه	وزن مولفه	مجموع امتیاز
اطلاع رسانی	۱۱٪	۱۸۰
خدمات رفاهی	۱۹٪	۲۹۶
توانمندسازی کارکنان	۳٪	۵۰
عملکرد کمیته تکریم	۶٪	۸۸
خدمات غیر حضوری و تارنما	۳۵٪	۵۵۰
رضایت سنجی و نظرسنجی	۸٪	۱۲۵
مناسب سازی محیطی و آراستگی سازمانی	۱۱٪	۱۷۰
پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۸٪	۱۳۵
نمره کل	۱۰۰٪	۱۵۹۴

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده داروسازی سال ۱۴۰۵

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه
خدمات رفاهی	سرویس ایاب و ذهاب	۲۰	۰	برنامه زمانبندی مشخص
				۲۰
	مناسب سازی سالن های انتظار	۳۵	۰	صندلی
				فضای کافی
				طراحی دکوراسیون
	پارکینگ	۳۶	۰	روشنایی
				مسقف
				دوربین
	سلف سرویس	۳۵	۰	نظافت و بهداشت محیط
				پوشش مناسب توزیع کنندگان غذا
				نظافت توزیع کنندگان غذا
	بررسی عوامل محیطی	۸۰	۰	تهویه
				روشنایی
				آلودگی صوتی
ایمنی	۴۰	۰	وسایل اطفاء حریق	
			سیستم اعلام حریق	
			درب اضطراری خروج	
امکانات رفاهی	۳۰	۰	دستگاه کپی	
			سالن مطالعه	
			بوفه	
تجهیز زیرساخت های کارگاه کامپیوتر هوشمند	۲۰	۰	تعداد سیستم	
			امپیمسر جدا کننده	
			دسترسی به شبکه وای فای و اینترنت	

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده داروسازی سال ۱۴۰۵

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه		
توانمندسازی کارکنان	آموزش اخلاق حرفه ای	۲۵	۰	تعداد شاغل	آموزش دیده	
				۱	۰	
	آموزش مهارتهای ارتباطی	۲۵	۰	تعداد شاغل	آموزش دیده	
				۱	۰	
عملکرد کمیته تکریم	برگزاری جلسات و ارسال صورتجلسه ها، پیگیری های رابط	۸۸	۰	ارسال به موقع صورتجلسه ها	صورتحجلسه ها	شرکت رابط صیانت در جلسه آموزشی
				۲۴	۲۴	
خدمات غیر حضوری و تارنما	خدمات غیر حضوری و تارنما	۳۱۰	۰	رعایت الگوی استاندارد	رعایت الگوی استاندارد	تلفن گویا
				۲۰۰	۱۰	
	پرسش و پاسخ اینترنتی	۲۰۰	۰	پمفلت ها	شماره ها	فرایندها
				۱۵	۱۵	
رضایت سنجی	تحلیل نرم افزاری رضایت سنجی و انجام اقدامات اصلاحی در مورد نظرات و گزارشات دریافت شده بر	۲۰	۰	تحلیل استاندارد	اقدامات اصلاحی	آزمایشگاه
					۱۰	
	تهیه پرسشنامه رضایت سنجی استاندارد متناسب با واحدها	۶۵	۰	اداری	خدماتی-رفاهی	پاسخگویی به مشکلات کدهای دویزدی
				۳	۳	

چک لیست ارزیابی صیانت از حقوق گیرندگان خدمت در نظام اداری دانشکده داروسازی سال ۱۴۰۵

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه					
نظر سنجی	در دسترس بودن فرم های نظرسنجی استاندارد متناسب با واحدها	۱۰	۰	اداری	آزمایشگاه	خدماتی-رفاهی			
				۳	۳	۴			
	تشویق و تنبیه پرسنل بر اساس نظرات ارباب رجوع	۱۰	۰	فصل ۱	فصل ۲	فصل ۳	فصل ۴	سالیانه	
				۲	۲	۲	۲	۲	
	تکریم درحوزه آموزش بر اساس میانگین نمره ارزشیابی از فراگیران (میانگین دانشکده)	۲۰	۰	میانگین					
۲۰									
مناسب سازی محیطی و آراستگی سازمانی	مناسب سازی محیطی و آراستگی سازمانی	۱۷۰	۰	سایه بان	صندلی	گلکاری	چمن	نظرات بر عملکرد دانشکده های پستدانشان ها	
				۱۵	۱۵	۱۵	۱۵		
				مسیرها	سرویس های بهداشتی	پارکینگ	پله ها		
				۱۵	۱۵	۱۵	۱۵		
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۳۵	۰	در دسترس بودن اعلی نماینده دانشی و دانشجویی به شکایات	فهم اعلی نماینده دانشی و دانشجویی به شکایات در محل	استفاده از فرم استاندارد ثبت شکایات	از راه رسید استاندارد در خصوص وصول شکایات	اطلاع رسمی نتیجه شکایات به شای	استفاده از پتر استاندارد
				۵	۵	۱۰	۱۰	۵	۱۰
				محل نصب پلت اهمیت اداره بازرسی	وجود پلت اهمیت اداره بازرسی	تعلیق اسناد فیزیکی با سفته بازرسی	عدم دسترسی به نماینده دانشی و دانشجویی به شکایات	برقراری ارتباط با ملاقات حضوری	عدم دسترسی دانشی و دانشجویی به شکایات به سفته دانشی
				۱۰	۵	۵	۵	۱۰	۱۰
				دارا بودن اطلاع از معیار دفتر بازرسی دانشکده	عدم دسترسی دانشی و دانشجویی به سفته دانشی	دارا بودن اموالین دفتر مدیریت بازرسی	حفاظت از اسناد	بذل های دریافت گزارش و شکایات	تعلیل رافع رسیدگی به شکایات با رابط صیانت
				۵	۵	۱۰	۵	۱۰	۱۰