

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

مؤلفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه						
اطلاع رسانی	کارت شناسایی	۱۰	۰	آزمایشگاه	خدماتی					
	استاندارد(دانشکده های که آزمایشگاه دارند)			۵	۵					
	واحد اطلاع رسانی	۱۰	۰	تابلو اطلاع رسانی	دفترچه تلفن	پاسخگویی				
			۲	۳	۵					
	اطلاع رسانی توسط کتابچه راهنما	۱۰	۰	در دسترس بودن	به روز بودن	جامع بودن اطلاعات				
			۴	۳	۳					
	در دسترس بودن مسوولین	۳۵	۰	ریاست	معاونین	مدیران گروهها	کارشناسان آموزش			
			۵	۵	۱۰	۱۵				
	تابلو راهنما	۲۰	۰	یک شکل	تابلو نام اتاق	شماره اتاق	تابلوراهنمای ورودی			
			۵	۵	۵	۵				
	وجود پمفلت و منشور اخلاقی	۲۰	۰	در دسترس بودن	وجود استند	منشور اخلاقی دانشجو	منشور اخلاقی کارکنان			
			۵	۵	۵	۵				
پیامک های اطلاع رسانی و دریافت پیامک شکایت	۲۰	۰	اطلاع رسانی ها	دریافت شکایات	فرهنگی	آموزشی	عمومی			
		۲	۳	۵	۵	۵				
قاب شناسایی استاندارد رومیزی /فرم جانشین	۲۰	۰	قاب های شناسایی رو میزی حاوی گدهای دوماهی	تعصب گدهای دو بعدی پشت درب اتاق	استفاده از فرم جانشین استاندارد تعب شده	متحدالشکل	مکان مناسب			
		۴	۴	۴	۴	۴				

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

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه				
اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به دانشجویان	۳۵	۰	پیامک	بوردها	به روز بودن بوردها	اشیا پیدا شده	زمان حرکت سرویس ها
				۷	۷	۷	۷	۷
خدمات رفاهی	سرویس ایاب و ذهاب	۲۰	۰	برنامه زمانبندی مشخص				
				۲۰				
	مناسب سازی سالن های انتظار	۵۵	۰	صندلی	فضای کافی	طراحی دکوراسیون	دستگاه نوبت دهی	نصب پوستر ۱۳۷
				۱۰	۱۰	۱۰	۲۰	۵
	پارکینگ	۴۰	۰	روشنایی	مسقف	دوربین	خط کشی	موتور و دوچرخه
				۷	۱۰	۱۵	۴	۴
	سلف سرویس	۳۵	۰	نظافت و بهداشت محیط	پوشش مناسب توزیع کنندگان غذا	نظافت توزیع کنندگان غذا	فضای کافی	کارت سلامت توزیع کنندگان غذا
				۶	۶	۶	۶	۵
	بررسی عوامل محیطی	۸۰	۰	تهویه	روشنایی	آلودگی صوتی	صندلی ارگونومیک	سرمایش و گرمایش
				۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰
ایمنی	۴۰	۰	وسایل اطفأ حریق	سیستم اعلام حریق	درب اضطراری خروج	برگزاری کلاس آموزشی	جعبه کمک های اولیه	
			۵	۵	۵	۵	۵	
امکانات رفاهی	۳۰	۰	دستگاه کپی	کمد(در صورت وجود آزمایشگاه)	سالن مطالعه	بوفه	سالن ورزشی	
			۵	۵	۵	۵	۵	

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

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه		
خدمات رفاهی	تجهیز زیرساخت های کارگاه کامپیوتر هوشمند	۲۰	۰	تعداد سیستم	اسپیسر جدا کننده	دسترسی به شبکه وای فای و بی سیم
				۱۰	۵	۵
توانمندسازی کارکنان	آموزش اخلاق حرفه ای	۲۵	۰	تعداد شاغل	آموزش دیده	
				۱	۰	
	آموزش مهارت های ارتباطی	۲۵	۰	تعداد شاغل	آموزش دیده	
				۱	۰	
عملکرد کمیته تکریم	برگزاری جلسات و ارسال صورتجلسه ها، پیگیری های رابط	۸۸	۰	صورتحجلسه ها	ارسال به موقع صورتحجلسه ها	پیگیری های رابط
				۲۴	۲۴	۱۰
خدمات غیر ضروری	خدمات غیر ضروری و تارنما	۳۱۰	۰	رعایت الگوی استاندارد	متنوی اطلاعات مورد نیاز	خدمات قابل ارایه
				۲۰۰	۱۰	۱۵
				پمفلت ها	شماره ها	فرایندها
				۱۵	۱۵	۱۰
ضروری و تارنما	پرسش و پاسخ اینترنتی	۲۰۰	۰	پاسخگویی آنلاین در بازه زمانی تعیین شده	ارائه اطلاعات کافی به مخاطب	اطلاع رسانی محیطی طبق بزر استاندارد
				۱۰۰	۵۰	۵۰
	مجازی سازی	۴۰		۲۰	۲۰	

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

مؤلفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه			
رضایت سنجی	تحلیل نرم افزاری رضایت سنجی و انجام اقدامات اصلاحی در مورد نظرات و گزارشات دریافت شده	۲۰	۰	تحلیل استاندارد			
				اقدامات اصلاحی			
				۱۰			
رضایت سنجی	تهیه پرسشنامه رضایت سنجی استاندارد متناسب با واحدها	۶۵	۰	اداری	آزمایشگاه	خدماتی-رفاهی	وجود کدهای دوجدی در واحد صندوق ها و بانرتر پاسنگویی به مکانیات کدهای دوجدی
				۳	۳	۴	۱۵
							۴۰
نظر سنجی	در دسترس بودن فرم های نظر سنجی 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
				۲	۲	۲	۲
مناسب سازی محیطی و آراستگی سازمانی	تکریم در حوزه 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	۱۲۰	۰	سایه بان	صندلی	گلکاری	چمن
				۱۵	۱۵	۱۵	۱۵
				مسیرها	سرویس های بهداشتی	پارکینگ	پله ها
				۱۵	۱۵	۱۵	۱۵

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

مولفه	نشانگر	امتیاز	نمره	سنجه					
رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات	۱۳۵	۰	بررسی روند اقل عمده بررسی و پاسخگویی به شکایات	تکمیل اقل عمده بررسی و پاسخگویی به شکایات در محل	استفاده از فرم استاندارد ثبت شکایات	از راه رسید استاندارد در خصوص وصول شکایات	اطلاع رسانی نتیجه شکایت به شاکی	استفاده از بئر استاندارد
				۵	۵	۱۰	۱۰	۵	۱۰
				بجای نصب پلت لمینت اداره بازرسی	وجود پلت لمینت اداره بازرسی	تعطیل اسناد فیزیکی یا سامانه بازرسی	عدم دسترسی به عمده بررسی و پاسخگویی به شکایات	برقراری ارتباط یا ملاقات حضوری	دسترسی عمده بررسی و پاسخگویی به شکایات به عمده بررسی
				۱۰	۵	۵	۵	۱۰	۱۰
				بازا بودن اطلاع از مدیر دفتر بازرسی دانشکده	دسترسی عمده بررسی و پاسخگویی به شکایات به عمده رت	دارا بودن اموالسیون دفتر مدیریت بازرسی	حفاظت از اسناد	بذل های دریافت گزارش و شکایات	تعطیل رابط رسیدگی به شکایات با رابط صیانت
				۵	۵	۱۰	۵	۱۰	۱۰