

پرسشنامه تیپ برای نظرسنجی میزان سلامت اداری

هسین قضاوی
(دکتری مدیریت استراتژیک)

مقدمه

فساد اداری واقعیتی انکارناپذیر است که کشورها کم و بیش درگیر آن هستند و با توجه به هزینه‌های آن و تأثیر در ابعاد اقتصادی، سیاسی و اجتماعی امروز مبارزه جدی با آن مورد توجه دولت‌ها است. البته میزان توجه کشورها به مبارزه با فساد اداری متفاوت است. هر مقدار عزم سیاسی قوی‌تر، سازماندهی مستحکم‌تر، مکانیسم‌ها و فرایندهای اداری شفاف‌تر و نظارت‌های عمومی بیشتر باشد، روشن است سلامت اداری بیشتر تحقق می‌یابد. نکته مهم در برنامه‌ریزی و ارتقا سلامت اداری این است که وضع موجود به لحاظ کمی مورد شناسایی قرار گیرد. زیرا، می‌توان با این روش از میزان اثربخشی سیاست‌های ضد فساد اطلاع کسب کرد.

یکی از روش‌های کمی کردن میزان سلامت اداری یا ارزیابی میزان فساد اداری استفاده از پرسشنامه است. با بررسی این پرسشنامه امید است بتوان در کشور نهادی ایجاد کرد تا بر مبنای شاخص‌های مناسب ارزیابی دوره‌ای از میزان سلامت اداری به دست دهد. این پرسشنامه برای ارزیابی وضع سلامت اداری در حوزه مؤسسه‌های مرتبط با وزارت امور اقتصادی و دارایی است. مخاطبین این پرسشنامه بیشتر مدیران و کارمندان ارشد و مؤثر دستگاه‌های اداری بخش دولتی، عمومی و خصوصی است. پیشنهاد می‌شود این پرسشنامه ابتدا به صورت آزمایشی در یک حوزه جغرافیایی محدود مانند شهر تهران ارزیابی شود. روشن است امتیاز دادن به سؤالات و تعیین ضریب اهمیت هر سؤال با انجام کار گروهی امکان دارد. تحلیل مقایسه‌ای دستگاه‌ها (تحلیل بین دستگاهی) و نیز تحلیل تاریخی آن برای تعیین میزان سلامت اداری در این چارچوب عملی خواهد بود.

متن پرسشنامه

پاسخگوی گرامی

با سلام، افزایش سلامت اداری به ارتقا کارایی و رضایت بیشتر مردم منتهی می‌شود. علاوه بر این، فساد اداری آثار زیان‌بار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی دارد. برنامه‌ریزی دقیق برای مبارزه با این پدیده شوم مستلزم ارزیابی وضع موجود است. زیرا، باید بدانیم سیاست‌های اتخاذ شده در مبارزه با فساد اداری تا چه میزان ثمربخش بوده است. برای این منظور، باید ارزیابی‌های کمی و دوره‌ای از میزان سلامت اداری در کشور ارائه کرد. این نظرسنجی گامی برای تحقق این هدف و مشارکت بخش‌های عمومی و خصوصی برای شناخت علل و اشکال گوناگون فساد است. بخش‌هایی که بیشترین اثر منفی فساد را بر توسعه ملی و بخشی دارند.

هدف نهایی این نظرسنجی ایجاد، حکمرانی خوب توسعه اقتصادی، اجتماعی و ارائه خدمات کارآمد است.

با توجه به اهمیت نظر جنابعالی، برای تصمیم‌گیری‌های کمیته اجرایی ما را در این بررسی یاری نمائید. چنانچه علاقمند به نتایج نظرسنجی هستید در پایان پرسشنامه قسمت مربوط را تکمیل کنید. اطلاعات مندرج در پرسشنامه کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند.

بخش اول: اطلاعات مربوط به مصاحبه

۱-۱. موقعیت اداری:

چنانچه در بخش عمومی و دولتی شاغل هستید، نام

اداره:

چنانچه در بخش خصوصی شاغل هستید، نام

شرکت:

چنانچه در شرکت شاغل هستید نام قسمت اداری و حوزه تخصصی

مربوط:

۱-۲. تاریخ:

شماره مصاحبه:

بخش دوم: اطلاعات شخصی مصاحبه شونده

۱-۲. نام و نام خانوادگی (اختیاری است):

۲-۲. جنسیت:

زن مرد

۲-۳. پست و عنوان شغلی:

۲-۴. چنانچه در بخش عمومی و دولتی شاغل هستید، رتبه اداری خود

را بنویسید:

چنانچه در بخش خصوصی شاغل هستید حقوق دریافتی و مزایای

ماهانه خود را علامت بزنید:

(۱) کمتر از ۳۰۰/۰۰۰ تومان (۲) ۳۰۰/۰۰۱ تا ۳۰۰/۰۰۰ تومان تا ۵۰۰/۰۰۰ تومان

(۳) ۵۰۰/۰۰۱ تا ۷۰۰/۰۰۰ تومان (۴) ۷۰۰/۰۰۱ تا ۷۰۰/۰۰۰ تومان تا

۱/۰۰۰/۰۰۰ تومان

(۵) ۱/۰۰۰/۰۰۱ تا ۵/۰۰۰/۰۰۰ تومان (۶) بیشتر از ۵/۰۰۰/۰۰۱

تومان

۲-۵. وضعیت خدمتی:

(۱) دائمی و رسمی

۲) آزمایشی

۳) براساس قرارداد

۴) موقتی

۲-۶. سن:

۲-۷. بالاترین مدرک تحصیلی:

۱) بی سواد

۲) ابتدائی

۳) راهنمایی

۴) دیپلم دبیرستان

۵) لیسانس

۶) فوق لیسانس

۷) دکتری

۸) فوق دکتری

۹) سایر

توضیح دهید:

.....

بخش سوم: جزئیات اشتغال

۳-۱. چگونه این شغل را انتخاب کرده‌اید؟ (لطفاً در مقابل پاسخ مناسب علامت بزنید)

۱) از طریق آزمون جامع و سراسری و گزینش اداری

۲) از طریق آگهی اداری در روزنامه‌های کثیرالانتشار از سوی اداره / شرکت مزبور

۳) از طریق مؤسسه کارپایی

۴) از طریق مصاحبه با مقام عالی رتبه در اداره / شرکت

۵) از طریق دوستان یا بستگان

۶) به صورت سیاسی منصوب شدم

۷) از طریق انتخابات

۸) سایر (توضیح دهید):

۲-۳. سنوات خدمتی:

۱) کل سابقه خدمت: سال

۲) سابقه در این اداره / شرکت: سال

۳-۳. چه مدت در پست فعلی شاغل هستید؟ سال

بخش چهارم: مدیریت پرسنلی

۴-۱. ارتقا کارکنان بر چه اساسی صورت می‌گیرد؟ (در مقابل مؤثرترین گزینه درست علامت بزنید)

۱) مبتنی بر عملکرد

۲) براساس صلاحدید مدیران بالا

۳) براساس سنوات خدمت

۴) بستگی به میزان ارتباطات سیاسی

۵) بستگی به وضعیت بازنشستگی / ارتقا / یا استعفا کارمند ارشد

۶) بالاتر

۶) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۲. اقدامات انضباطی در سازمان / واحد شما چگونه انجام می‌شود؟

۱) انفصال بدون اخطار قبلی

۲) انفصال پس از اخطار شفاهی

۳) انفصال پس از اخطار کتبی

۴) انفصال پس از اخطار شفاهی و سپس اخطار کتبی

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۳. چه کسی مسئول اقدامات انضباطی در سازمان / واحد شما است؟

تصمیم به تنبیه اداری یا تعلیق خدمتی یا انفصال از سوی صورت می‌گیرد.

۱) یک کارمند ارشد به صورت انفرادی

۲) رئیس هرم اداری

۳) هیأت رسیدگی به تخلفات اداری

۴) هیئت مدیره

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۴. فرایند پژوهش خواهی اقدامات انضباطی

۱) پژوهش خواهی خطاب به رئیس هرم اداری قابل انجام است.

۲) پژوهش خواهی خطاب به هیئت مدیره انجام می‌شود.

۳) پژوهش خواهی خطاب به هیئت تجدیدنظر از رسیدگی به تخلفات اداری انجام شود.

۴) پژوهش خواهی امکان‌پذیر نیست.

۵) نسبت به وجود ارگانی برای پژوهش خواهی بی اطلاع هستیم.

۶) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۵. در دو سال گذشته آیا مورد یا مواردی از تصمیمات استخدامی یا ارتقائی را سراغ دارید که در اداره / شرکت شما تحت تأثیر و نفوذ حزب سیاسی یا مقامات انتخابی و یا منصوبین آن‌ها صورت گرفته باشد؟

۱) بله

۲) خیر

۳) نمی‌دانم

۴-۶. ضوابط و مقررات خدمتی (شرح وظایف)

۱) کارمندان استنباطی از آن ندارند.

۲) تعداد اندکی از کارمندان به آن دسترسی دارد.

۳) ضوابط و مقررات خدمتی روشن نیست.

۴) ضوابط و مقررات خدمتی استاندارد شده نیست.

۵) ضوابط و مقررات خدمتی به اندازه کافی جامع نیست.

۶) ضوابط و مقررات خدمتی وجود ندارد.

۷) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۷. آیا ارزیابی عملکرد به صورت دوره‌ای انجام می‌شود؟

اگر پاسخ مثبت است هر چند وقت یکبار عملکرد ارزیابی می‌شود.

۱) اصلاً وجود ندارد.

۲) سالانه است.

۳) شش ماهه است.

۴) به صورت نامنظم است.

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۸. اگر مکانیسم «ارزیابی عملکرد از اداره» وجود دارد،

۱) تاکنون صورت نگرفته است.

۲) به شکل شفاف و مشارکتی انجام می‌شود.

۳) از طریق گزارشات مکتوب و محرمانه انجام می‌شود.

۴) جنبه صوری دارد.

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۹. تا چه اندازه ضوابط خدمتی شما (Terms of service) بر عملکرد شما به صورت منفی اثر می‌گذارد:

۱) خیلی زیاد

۲) زیاد

۳) اندک

۴) اصلاً

۱۰-۴. تا چه اندازه وضعیت فعلی حقوق و مزایای شما به صورت منفی

بر عملکرد شما اثر می‌گذارد؟

۱) خیلی زیاد

۲) زیاد

۳) اندک

۴) اصلاً

۱۱-۴. تا چه اندازه فکر می‌کنید در سازمان شما جنسیت در اشتغال

شما تعیین کننده است؟

۱) خیلی زیاد

۲) زیاد

۳) اندک

۴) اصلاً

۱۲-۴. آیا در سازمان شما زنانی که شایستگی‌های مشابه مردان دارند،

امکان کمتر یا بیشتر برای ارتقا شغلی دارند؟

۱) احتمال بیشتر

۲) احتمال کمتر

۳) به یک اندازه

۴) نمی‌دانم

بخش پنجم: مدیریت مالی

۱-۵. در سازمان شما تا چه اندازه به نحو مؤثر بودجه تحت نظارت و

کنترل است؟

۱) خیلی زیاد مؤثر

۲) به نحو مؤثر

۳) نه چندان مؤثر

۴) اصلاً بدون اثربخشی

۵) نمی‌دانم

۲-۵. در طول دو سال گذشته آیا مواردی از اختلاس، تقلب یا سوء

استفاده از بودجه در سازمان خود سراغ دارید. چنانچه سراغ دارید مبلغ آن

در مجموع چقدر بوده است؟

۱) وجود ندارد.

۲) کمتر از ۱/۰۰۰/۰۰۰ تومان

۳) بین ۱/۰۰۰/۰۰۱ تومان تا ۵/۰۰۰/۰۰۰ تومان

۴) بین ۵/۰۰۰/۰۰۱ تومان تا ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ تومان

۵) بین ۱۰/۰۰۰/۰۰۱ تومان تا ۱۰۰/۰۰۰/۰۰۰ تومان

۶) بیشتر ۱۰۰/۰۰۰/۰۰۱

۷) نمی‌دانم

۳-۵. آیا سازمان شما قبل از آنکه حقوق / مزایای شما تخصیص پیدا

کند، باید امتیاز و هدیه‌ای به کارمندان دیگر بخش‌های دولتی بپردازد؟

(این پرسش فقط توسط کارکنان بخش عمومی پاسخ داده می‌شود).

۱) به هیچوجه

۲) بله، گاهی اوقات

۳) بله، به صورت ماهانه

۴) بله، هر سه یا چهار ماه

۵) بله، لااقل هر شش ماه

۶) بله، اما تقریباً هر سال یکبار

۷) نمی‌دانم

۸) سایر موارد (توضیح دهید):

۴-۵. آیا در طول دو سال گذشته مورد یا مواردی را سراغ دارید «سازمان

شما» برای گرفتن مجوزهای مورد نیاز خود امتیاز یا هدایایی به کارمندان

یک نهاد عمومی بپردازد؟

۱) بله، اغلب موارد

نام نهاد عمومی:

۲) بله، در برخی موارد

نام نهاد عمومی:

۳) خیر، امتیازی داده نشده است.

نهاد عمومی:

۴) موضوع در مورد سازمان، اساساً منتفی است.

۵) نمی‌دانم

۵-۵. آیا در طول دو سال گذشته، مورد یا مواردی را سراغ دارید برای

آنکه «شخص شما» به مجوزهایی دست یابد لازم بوده است امتیاز یا

هدایایی به کارمندان یک نهاد عمومی بپردازد؟

۱) بله، اغلب موارد

نام نهاد عمومی:

۲) بله، در برخی موارد

نام نهاد عمومی:

۳) خیر، امتیازی داده نشده است.

نام نهاد عمومی:

۴) موضوع در مورد سازمان، اساساً منتفی است.

۵) نمی‌دانم

۶-۵. در سازمان شما، تا چه اندازه ضوابط و مقررات مربوط به واگذاری

قراردادها و مزایده‌ها و مناقصه‌ها رعایت می‌شود؟

۱) بطور جدی رعایت می‌شود.

۲) بطور نسبی رعایت می‌شود.

۳) کمتر رعایت می‌شود و بیشتر جنبه صوری دارد.

۴) اصلاً رعایت نمی‌شود.

۷-۵. شایع است که در بیشتر سازمان‌ها هیچ «قراردادی» بدون

اعطای هدایا به مسئول مربوط منعقد نمی‌شود. به نظر شما، چند درصد از

قراردادها به این شکل منعقد می‌شوند؟

۱) اصلاً

۲) حدود ۱۰٪

۳) حدود ۲۰٪

۴) حدود ۳۰٪

۵) حدود ۴۰٪

۶) حدود ۵۰٪

۷) حدود ۶۰٪

۸) حدود ۷۰٪

۹) حدود ۸۰٪

۱۰) حدود ۹۰٪

۱۱) همگی

بخش ششم: تصورات و برداشت‌های مدنی از فساد اداری

«فساد اداری» یا "Corruption" عبارت است از «سوء استفاده از

قدرت و اختیارات عمومی در جهت منافع خصوصی» و شکل‌های آن به

شرح زیر است:

رشوه: مبلغی است که برای دریافت خدماتی که بدون اخذ وجه ارائه

می‌شود یا وجه آن طبق مقررات معین شده است به صورت غیرقانونی دریافت می‌شود.

اختلاس: استفاده از املاک و اموال عمومی برای مصارف خصوصی را اختلاس می‌گویند.

اخاذی: وقتی پول، خدمات یا سیر منافع است که با تهدید درخواست می‌شود.

تقلب: وقتی منافع خصوصی از راه حیله و نیرنگ به دست می‌آید آن را تقلب می‌گویند.

رابطه بازی: مبتنی است بر روابط شخصی میان افراد دارای قدرت و اختیارات از یکسو و بین کسانی که به دنبال منافع (از قبیل شغل، زمین، امتیاز نمایندگی و...) هستند از سوی دیگر، که از این ارتباط منافع و امتیازاتی به دست می‌آید. این مقوله شامل پارتی بازی، تبعیض جنسی یا ثروتی نیز می‌شود.

۶-۱. لطفاً در صورت وجود هر یک از شکل‌های پنج‌گانه فساد اداری در سازمان خود با استفاده از مقیاس ۱ تا ۵ در جدول زیر مورد سنجش قرار دهید. به طوری که، عدد ۱ به مفهوم «عدم وجود»، عدد ۲ به مفهوم «بسیار محدود»، عدد ۳ به مفهوم «نه چندان شایع»، ۴ به مفهوم «شایع» و ۵ به مفهوم «بسیار شایع» باشد.

۶-۲. لطفاً در صورت وجود هر یک از شکل‌های پنج‌گانه فساد اداری در سطوح مختلف ادارات دولتی و عمومی با دیدگاه شخصی خود، براساس نمره از ۱ تا ۵ آنها را ارزیابی کنید. به طوری که، عدد ۱ به مفهوم عدم وجود، عدد ۲ یعنی «بسیار محدود»، عدد ۳ «نه چندان شایع»، ۴ «شایع»، ۵ «کاملاً شایع» باشد.

۶-۳. تصور بفرمائید، یک کارمند بخش عمومی در مقابل ارائه خدمت و انجام وظیفه، هدیه یا امتیازی را از فردی (به نحو غیرقانونی) مطالبه کند. شما این درخواست یا کردار را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

- ۱) یک تخلف جدی
- ۲) یک تخلف جزئی
- ۳) تخلف تلقی نمی‌شود.
- ۴) چون حقوق و مزایا کفاف نمی‌دهد، راه مقبولی برای امرار معاش است

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

۶-۴. لطفاً جملات زیر را طوری کامل کنید که به بهترین وجه نشانگر احساسات شما باشد (در مقابل گزینه مطلوب خود علامت بزنید).

دولت (حاکمیت) تصور می‌کند فسادهای سطح پایین.....

- ۱) مصادیقی از فساد هستند که باید و حتماً توسط وی ریشه کن شود.
- ۲) مصادیقی از فساد هستند که از آن به «شرّ لادمنه» یاد می‌شود. یعنی پدیده نامطلوبی که تا وقتی حقوق و مزایا به وضعیت مطلوب نرسد نمی‌توان از آن گریخت.

۳) روش متحدالشکل و خودکاری است که به وسیله آن می‌توان هزینه خدمات عمومی را دریافت و بطور متوازن به کارمندان پرداخت کرد.

۴) تصور حاکمیت این است که اصلاً مشکل فساد سطح پایین وجود ندارد.

۵) سایر موارد (توضیح دهید):

بخش هفتم: موارد وقوع فساد اداری

۷-۱. در سازمان شما، چند مورد فساد اداری در سه سال گذشته گزارش شده است؟

سال ۱۳۸۲.....

سال ۱۳۸۱.....

سال ۱۳۸۰.....

نمره	نوع فساد	ردیف
	رشوه	الف
	اختلاس	ب
	اخاذی	ج
	تقلب	د
	رابطه بازی	هـ

۷-۲. چند مورد از موارد گزارش شده، مورد بازرسی قرار گرفته است؟ و یا به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری فرستاده شده است؟

سال ۱۳۸۲.....

سال ۱۳۸۱.....

سال ۱۳۸۰.....

۷-۳. چند مورد از موارد گزارش شده منتهی به تعلیق یا انفصال شده است؟

نمره	نوع فساد	ردیف
	رشوه	الف
	اختلاس	ب
	اخاذی	ج
	تقلب	د
	رابطه بازی	هـ

سال ۱۳۸۲.....

سال ۱۳۸۱.....

سال ۱۳۸۰.....

۷-۴. چند مورد از موارد گزارش شده برای بررسی به دادگاه فرستاده شده و متهم محکوم شده است؟

سال ۱۳۸۲.....

سال ۱۳۸۱.....

سال ۱۳۸۰.....

بخش هشتم: نظام گزارش دهی پاسخگویی به شکایات

۸-۱. آیا می‌دانید در خصوص اشخاص یا کردارهای فسادانگیز چگونه باید شکایت کنید؟

۱) بلی

۲) خیر

۸-۲. اگر پاسخ مثبت است، آیا فکر می‌کنید نظام موجود گزارش دهی و پاسخگویی به شکایات اثربخش است؟

۱) بلی

۲) خیر

۸-۳. آیا نظام فعلی گزارش دهی و پاسخگویی به شکایات، تاکنون کمکی برای جهت مبارزه با فساد اداری کرده است؟

۱) آری، خیلی زیاد

۲) آری تا حدودی

رتبه	علت فساد	ردیف
	فرهنگی: به عنوان مثال، اخذ رشوه، به صورت یک رسم در آمده است.	
	فقدان مکانیسم انگیزشی مؤثر برای کارمندان بخش عمومی به دلیل نبود نظام شایسته‌سالاری	
	ضعف سیاست‌های اقتصادی از قبیل خصوصی‌سازی	
	پایین بودن حقوق کارکنان بخش عمومی	
	نبود شفافیت و فرایند سیاسی پاسخگویی	
	نبود نظام قضایی مؤثر و مستقل	
	نبود نظام گزارش‌گیری مؤثر	
	نبود نظام مؤثر تنبیهی برای کارکنان فاسد	
	فر ایندهای ضعیف بازرسی از موارد فساد و مدیریت	
	ضعیف ثبت تخلفات به وسیله ارگان‌های عمومی	
	سایر موارد (مشخص نفرمائید):	

۳ خیر ○
 ۴-۸. لطفاً «علل» فساد اداری را به شرح جدول زیر، و به ترتیب اهمیت از دیدگاه خودتان رتبه‌بندی کنید؟
 عدد ۱ به مفهوم «بسیار مهم»، عدد ۲ «تقریباً مهم»، عدد ۳ «بی اهمیت» و عدد ۴ «نظری ندارم» است.
 بخش نهم: اطلاعات شرکتي (پرسش‌های این قسمت فقط به وسیله اطلاع رسانی شاغل در بخش خصوصی تکمیل شود).
 ۹-۱. نوع فعالیت (حسب تناسب علامت بزنید)

- ۱) تولیدی - کشاورزی ○
 - ۲) تولیدی - صنعتی ○
 - ۳) تولیدی - ساختمانی ○
 - ۴) تولیدی - معدنی ○
 - ۵) تجاری و خدماتی ○
 - ۶) سایر موارد (مشخص کنید):
- ۹-۲. وضعیت مالکیت شرکت شما چگونه است؟
- ۱) مالکیت انفرادی یا یک نفره ○
 - ۲) مالکیت مشارکتی یا چند نفره ○
 - ۳) شرکت تحت کنترل خارجی ○
 - ۴) شرکت سهامی عام ○
 - ۵) شرکت سهامی خاص ○
 - ۶) تعاونی

۷) سایر موارد (مشخص کنید):

۹-۳. هنگام تأسیس فعالیت خود با چه موانعی مواجه شدید؟ (بیش از یک گزینه را هم می‌توانید علامت بزنید)

- ۱) روند اداری بسیار طولانی ○
- ۲) فرم‌های مربوط به فعالیت در دسترس نبود ○
- ۳) دسترسی به کارمندان ذی‌ربط بسیار دشوار بود. ○

- ۴) کارمندان ذی‌ربط از طریق عوامل خود مطالبه رشوه کردند
- ۵) سایر موارد (مشخص کنید):
- ۹-۴. از نظر شما، کدامیک از عوامل زیر، سرمایه‌گذاری در ایران را با مشکل مواجه می‌کند: (فقط سه مورد از مهم‌ترین موارد را علامت بزنید).
- ۱) مالیات‌های زیاد و بالا ○
 - ۲) نظام مالیاتی ○

مؤسسه	ارتباط داشته‌ام: ۱		ارائه اطلاعات	میزان مساعدت و فایده‌مندی	سرعت عمل	رفتار کارکنان
	داشتند	نداشتند				
سازمان امور مالیاتی کشور گمرک جمهوری اسلامی ایران بانک مرکزی ج.ا.ا.						
بانک‌های تجاری و تخصص دولتی						
مؤسسات اعتباری خصوصی						
سازمان خصوصی سازی						
سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی						
پلیس انتظامی (کلانتری‌ها)						
پلیس راهنمایی و رانندگی						
دادگاه‌های قضایی شهرداری						
ثبت اسناد و املاک						
سازمان زمین شهری						
بیمه خدمات درمانی						
بیمه تأمین اجتماعی						

شماره پرسش	مؤسسه	نمره
	سازمان امور مالیاتی کشور	
	گمرک جمهوری اسلامی ایران	
	بانک مرکزی ج. ۱.۱	
	بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی	
	مؤسسات اعتباری خصوصی	
	سازمان خصوصی سازی	
	سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی	
	پلیس انتظامی (کلانتری‌ها)	
	پلیس راهنمایی و رانندگی	
	دادگاه‌های قضایی	
	شهرداری	
	ثبت اسناد و املاک	
	سازمان زمین شهری	
	بیمه خدمات درمانی	
	بیمه تأمین اجتماعی	
	مجلس شورای اسلامی	
	وزارت بازرگانی	
	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی	
	وزارت کار و امور اجتماعی	
	وزارت صنایع	
	وزارت امور خارجه	
	سازمان محیط زیست	

گذشته دریافت کرده‌اید را نمره دهید. نمره ۱ به معنای «بسیار خوب»، نمره ۲ «خوب»، نمره ۳ «ضعیف» و نمره ۴ «بسیار ضعیف» است.

۱-۲. آیا می‌توانید میزان سلامت اداری دستگاه‌های دولتی زیر را از ۱ تا ۵ نمره دهید؟ به طوری که نمره ۱ به معنای «درست‌ترین»، نمره ۲ به «نسبتاً درست کار»، نمره ۳ «نسبتاً غیر درست‌کار»، نمره ۴ «غیر درست‌کارترین»، نمره ۵ «نظری ندارم» باشد.

بخش یازدهم: آیا مواردی در ذهن شما در خصوص ابعاد دیگر وجود داشته است که این پرسشنامه آن را پوشش نداده باشد؟
بخش دوازدهم: علاقمندم از خلاصه نتایج نظرسنجی آگاه شوم:
نشانی (برای ارسال خلاصه نظرسنجی)
.....

با سپاس از مشارکت و همکاری شما در ارتقاء سلامت نظام اداری

- ۳) حقوق و عوارض گمرکی
- ۴) نظام وصول حقوق و عوارض گمرکی
- ۵) نحوه دستیابی به زمین برای تأسیسات
- ۶) مشکلات اخذ مجوزهای ضروری
- ۷) تعرفه بالای برق
- ۸) تعرفه بالای آب
- ۹) مشکلات مربوط به عرضه انرژی
- ۱۰) مشکلات ساختاری مخابراتی
- ۱۱) تصور فرهنگی مردم از سرمایه‌گذار
- ۱۲) کارمندان فاسد
- ۱۳) سایر موارد (مشخص فرمائید):

بخش دهم: کیفیت و میزان سلامت در ارائه خدمات
۱-۱۰. لطفاً کیفیت ارائه خدماتی که از بخش‌های عمومی در دو سال