



نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند اطلاعات مربوط به نوع قضاوت مردم نسبت به کیفیت خدمات عمومی را به دولت و دیگر شهروندان عرضه کند. این پرسش‌نامه همچنین قادر است مناطقی که در آن سازمان‌های دولتی موفق به دستیابی به استانداردهای مورد نظر نشده‌اند را نمایان کند. علاوه بر این، اگر پرکردن پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی بطور مرتب انجام شود، ابزار مناسبی برای پیگیری تغییرات صورت گرفته در کیفیت خدمات در طول زمان است.

فرآیند نظارت بر ارائه خدمات دولتی با استفاده از پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی شامل تهیه پرسش‌نامه و استفاده از آن برای جمع‌آوری اطلاعات شهروندان و سپس ارائه اطلاعات به مقامات دولتی با امید به آغاز بهبود در ارائه خدمات مربوطه است. استفاده از پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند بصورت دائمی و به هدف ردیابی بهبود خدمات ارائه شده در طول زمان و نیز شناسایی مشکلات برطرف نشده انجام گیرد.

نمودار زیر برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی هنگام نظارت بر ارائه خدمات دولتی را توصیف می‌کند:

نقاط قوت	چالش‌ها
پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند برای ارزیابی یک یا چند سرویس عمومی بطور هم‌زمان استفاده شود.	انجام پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی ممکن است از سوی مقامات دولتی به‌عنوان نوعی تهدید تلقی شده و توام با ریسک سیاسی باشد.
بازخوردها شامل نظرات تک تک افراد به‌صورت مستقل است.	طراحی ابزار بررسی نمونه‌ها نیاز به برخی مهارت‌های فنی دارد که ممکن است در دسترس نباشد.
بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده را می‌توان در طول زمان و یا در سطح سازمان‌های مختلف درگیر با ارائه خدمات ارزیابی کرد.	پرسش‌نامه شهروندی نیازمند نوعی استراتژی صحیح انتشار است تا امکان برداشت دیدگاه‌ها و تشخیص اقدامات مورد نیاز از سوی سازمان‌های دولتی را فراهم کند.