

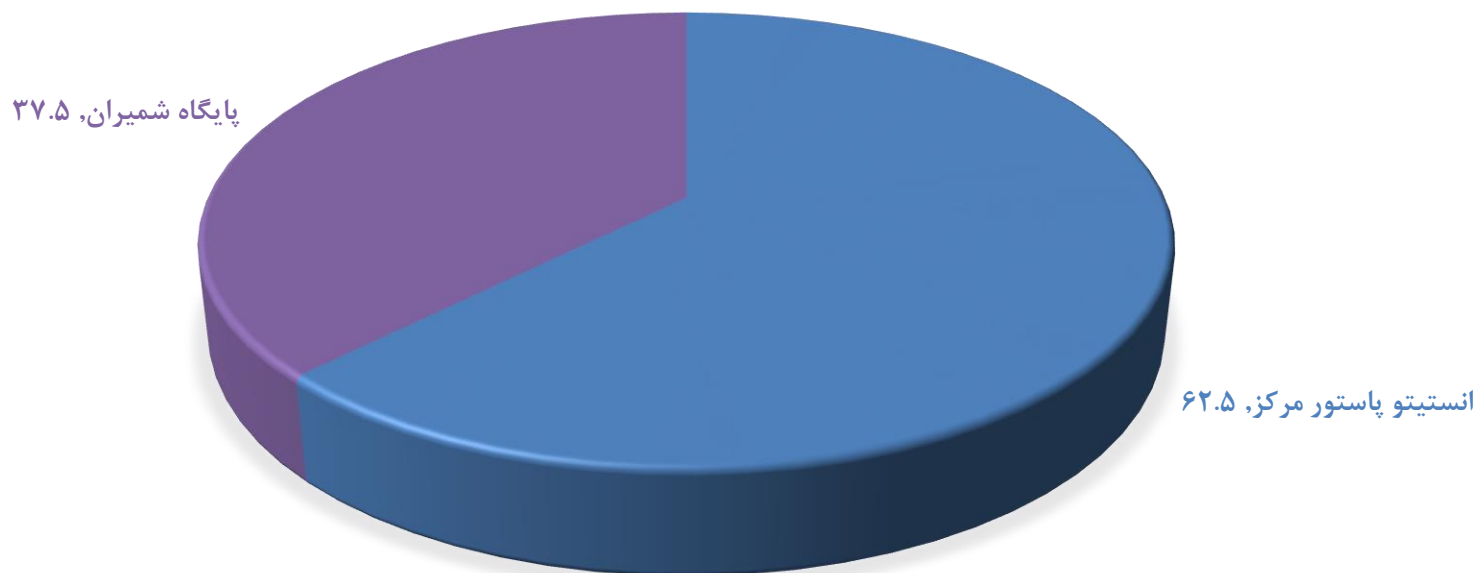


انستیتو پاستور ایران

گزارش فصلی شکایات، درخواست ها، پیشنهادات، انتقادات، گزارشات و میزان رضایتمندی ارباب رجوع - بهار ۱۴۰۲

نظرات اخذ شده نسبت به پراکندگی جغرافیائی انستیتو پاستور (اعداد به در صد)

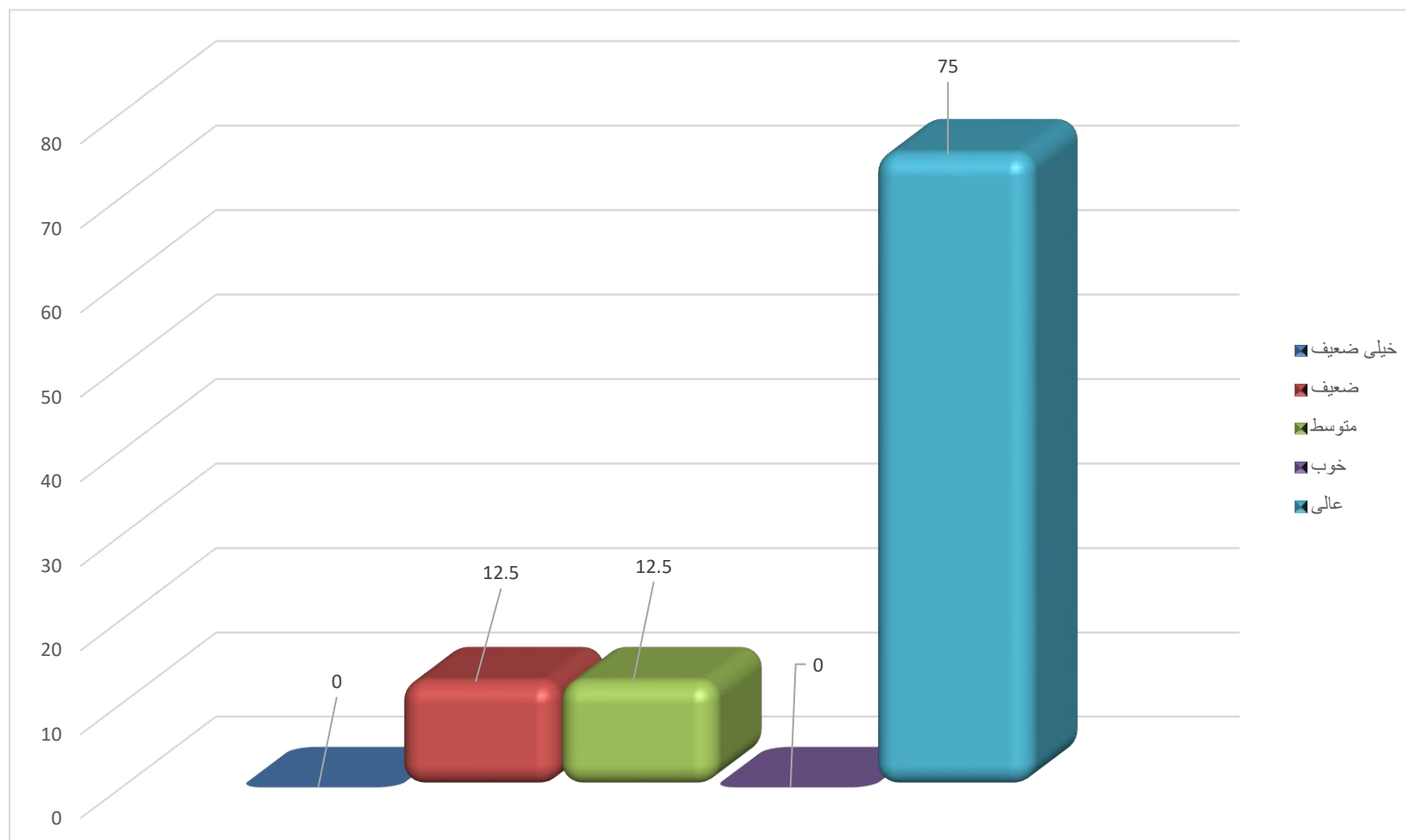
میزان مشارکت نظرسنجی



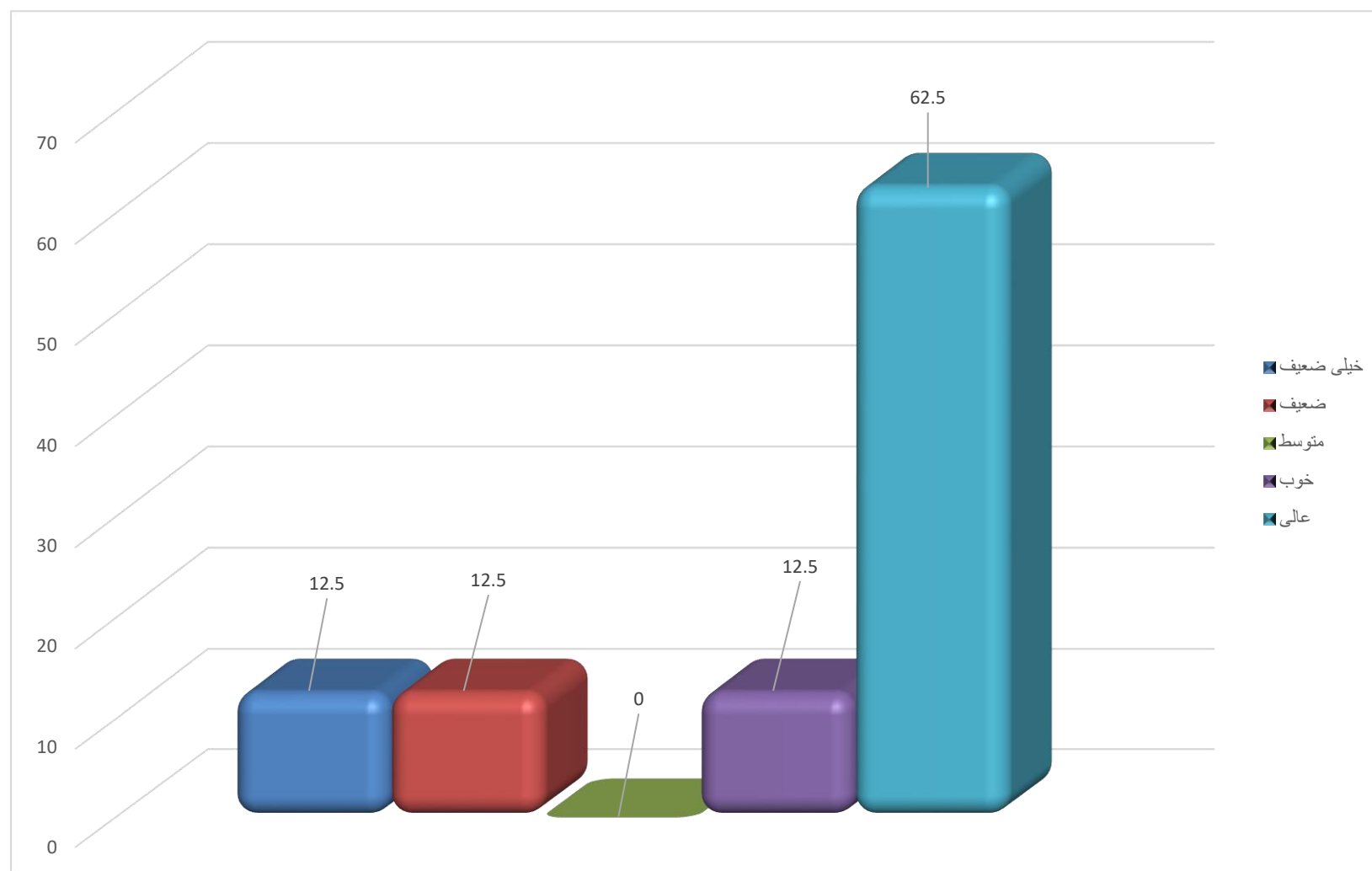


میزان رضایتمندی کلی بر اساس سنجه های مورد ارزیابی

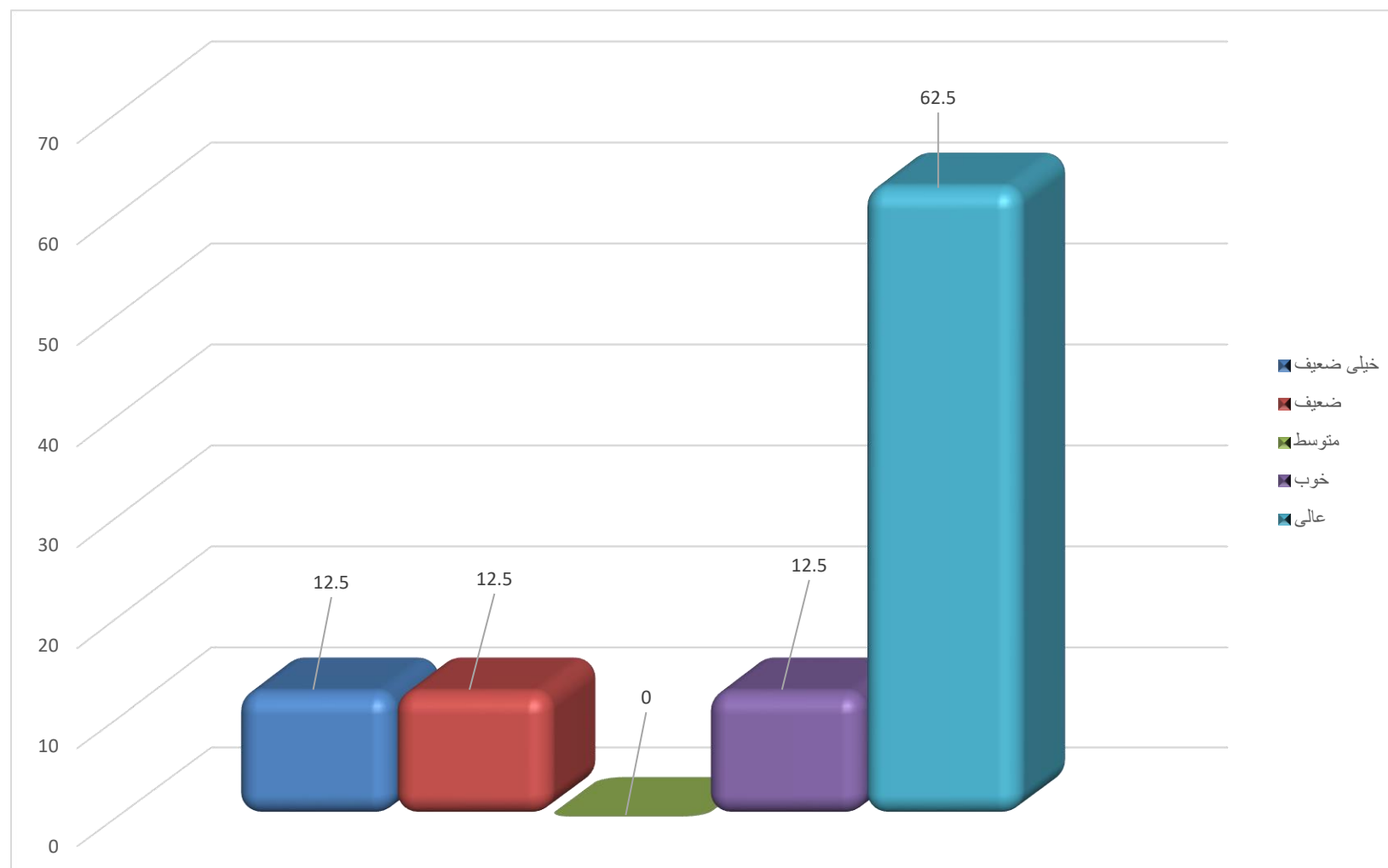
پاسخگوئی به درخواست شما



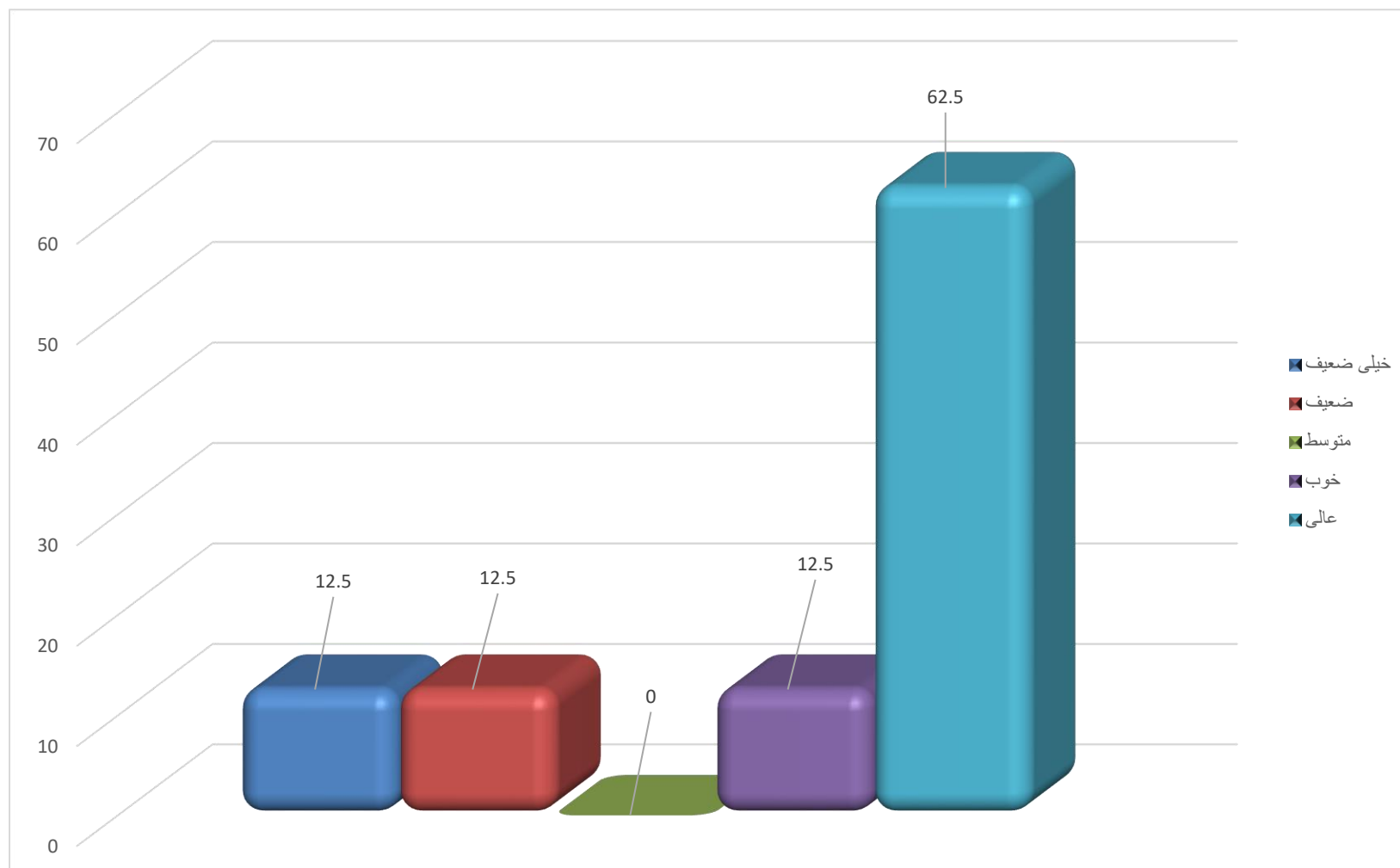
سرعت ارائه اطلاعات



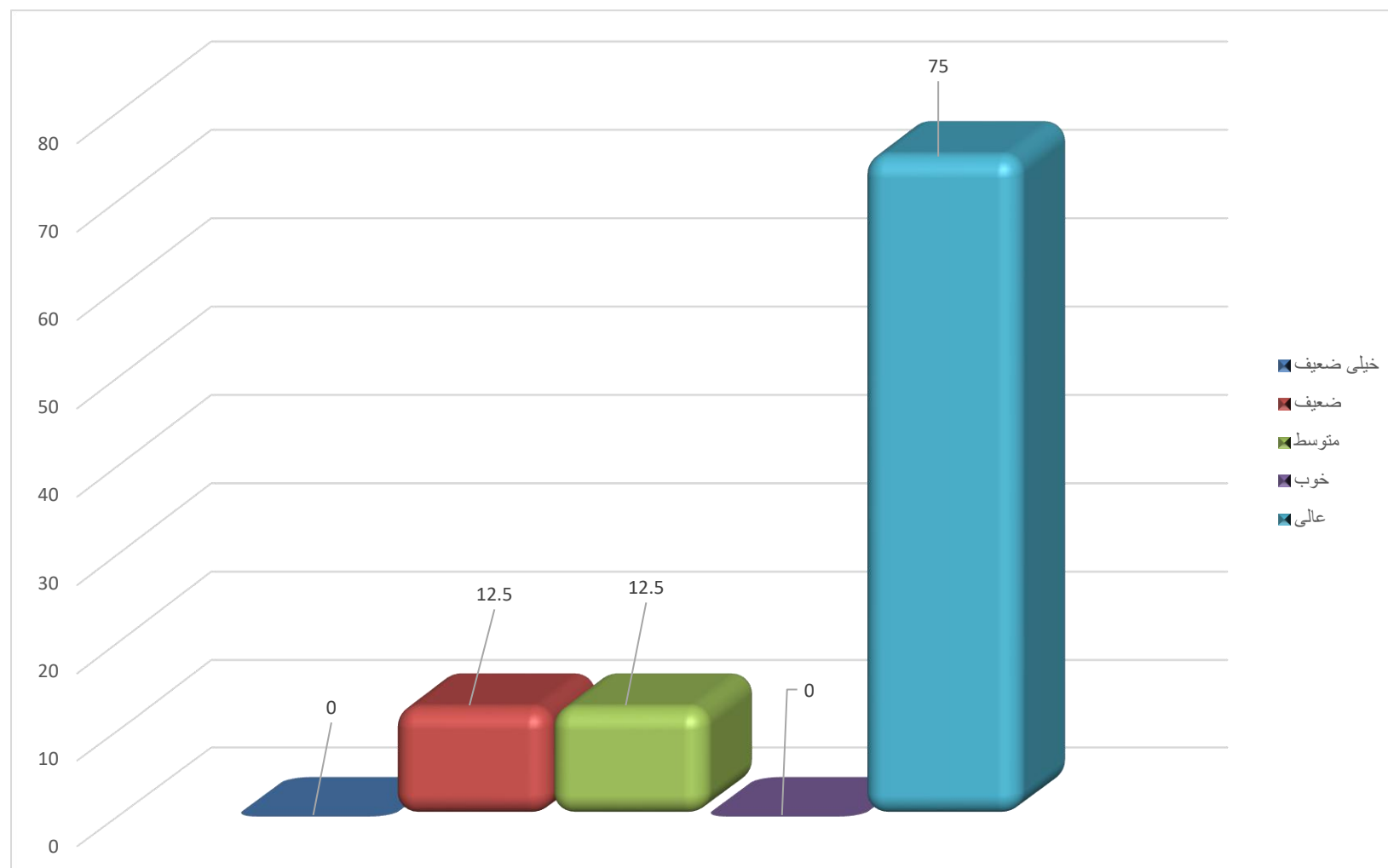
میزان دقت کارکنان



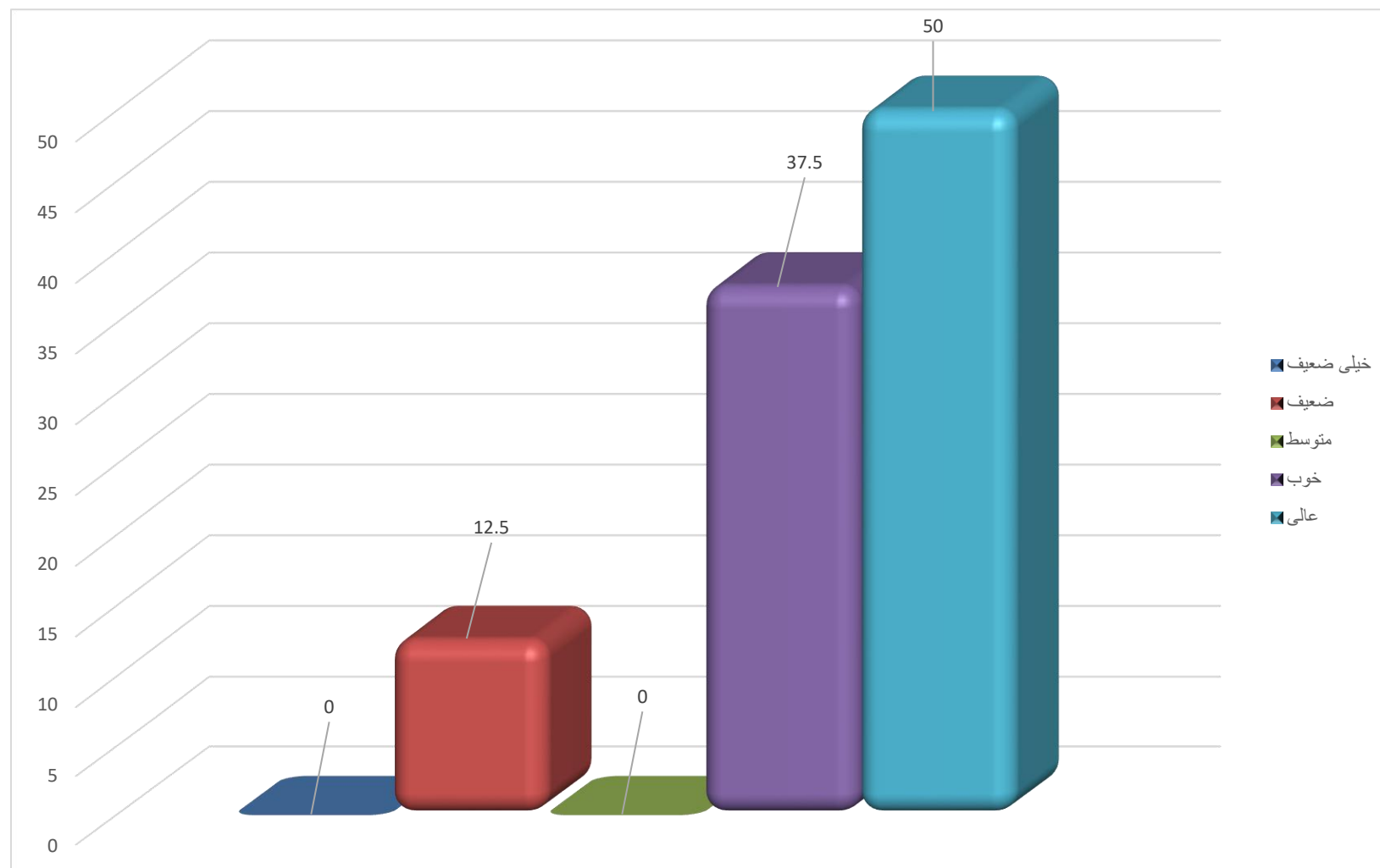
راهنمایی انجام خدمات



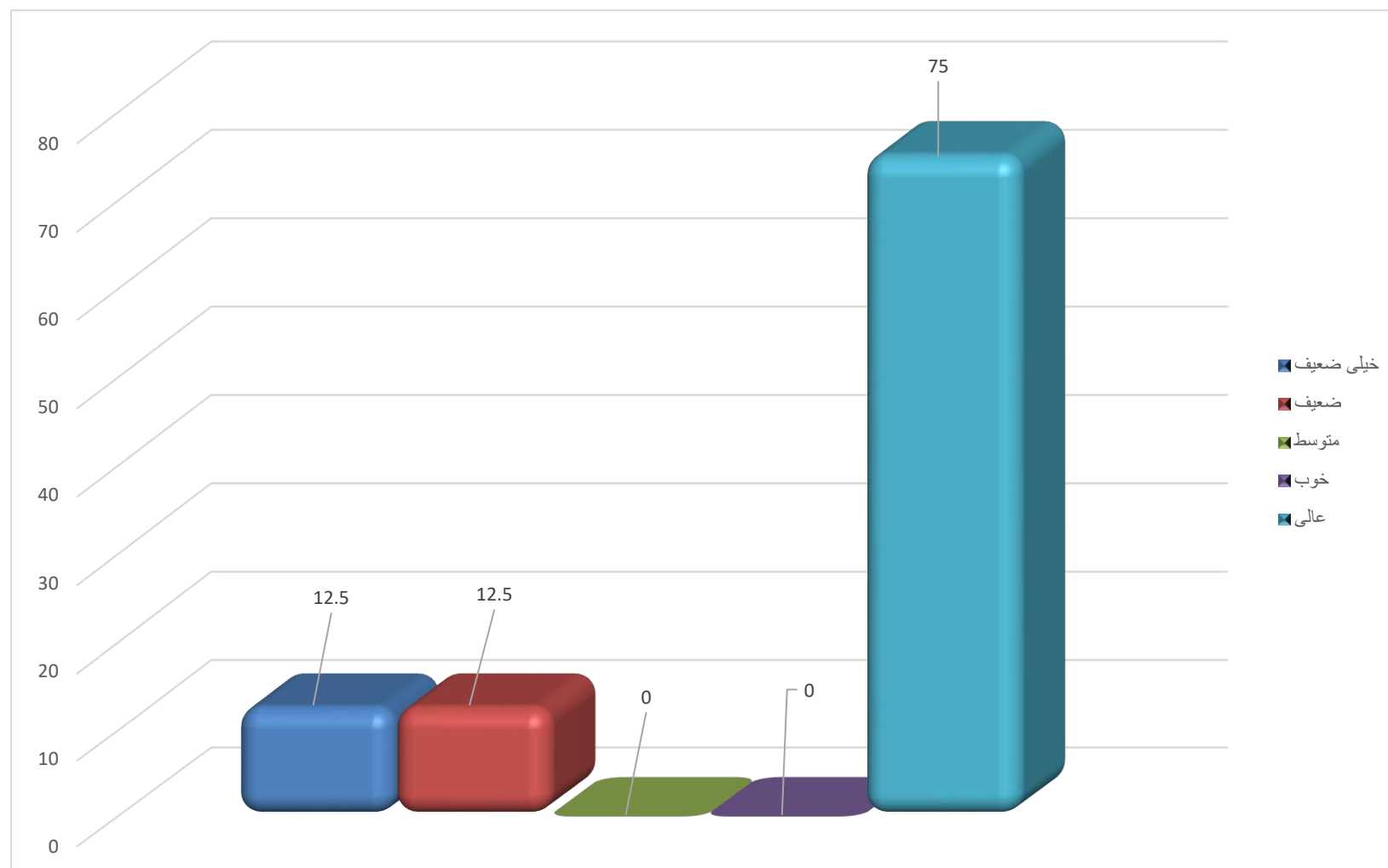
برخورد و همکاری کارکنان



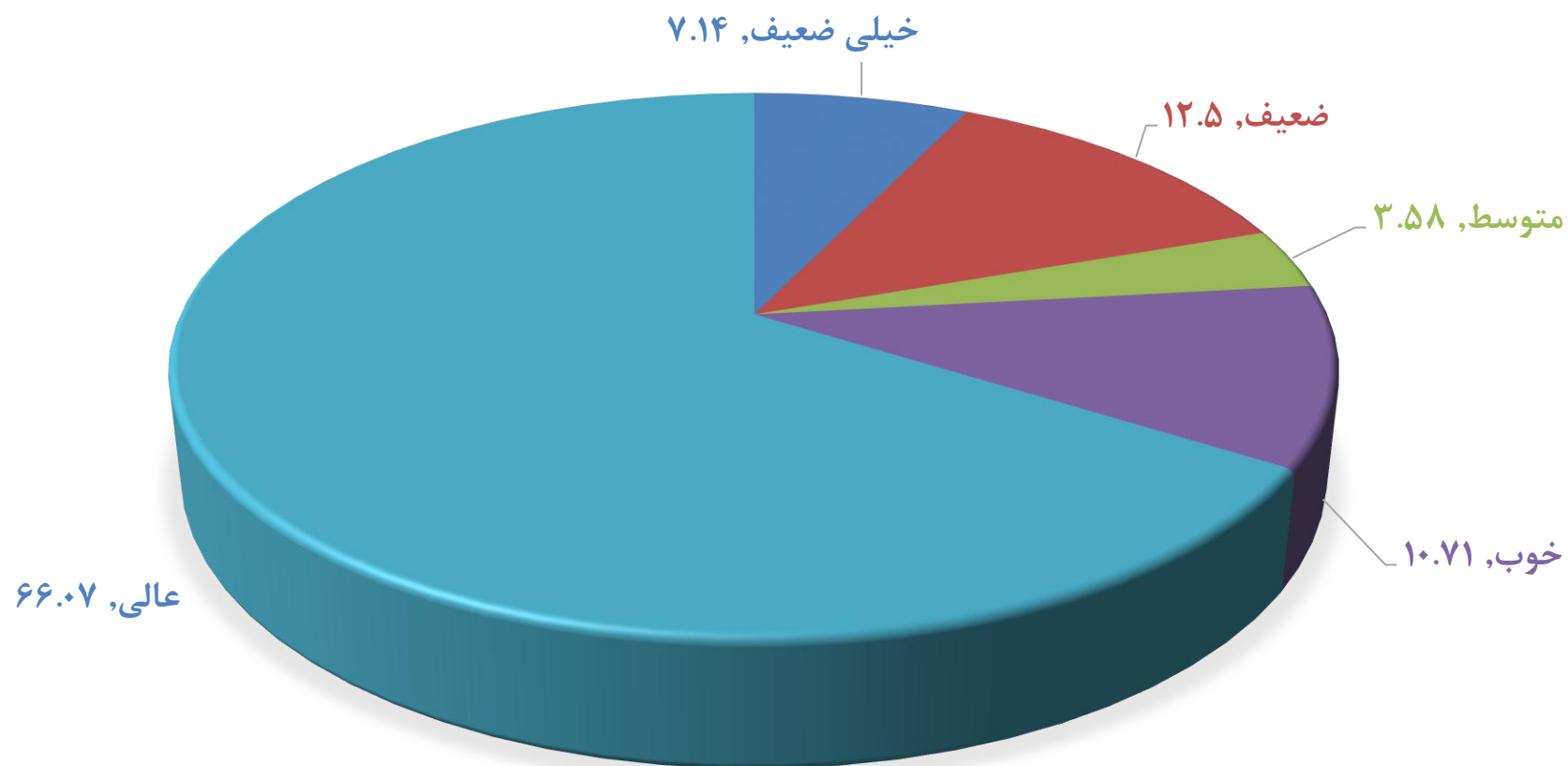
امکانات رفاهی مراجعان



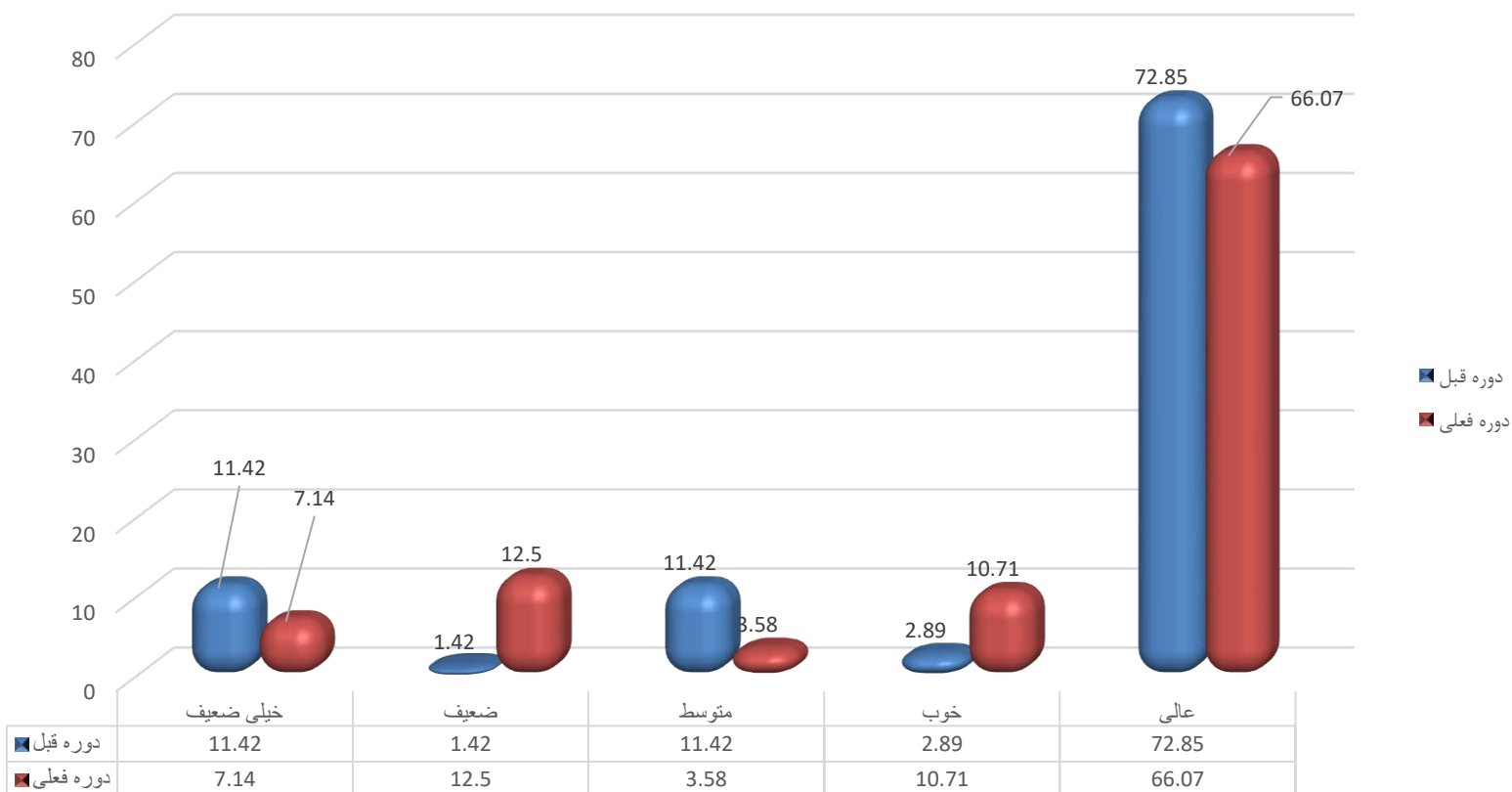
میزان زمان صرف شده ارائه خدمات



میزان رضایتمندی ارباب جوع



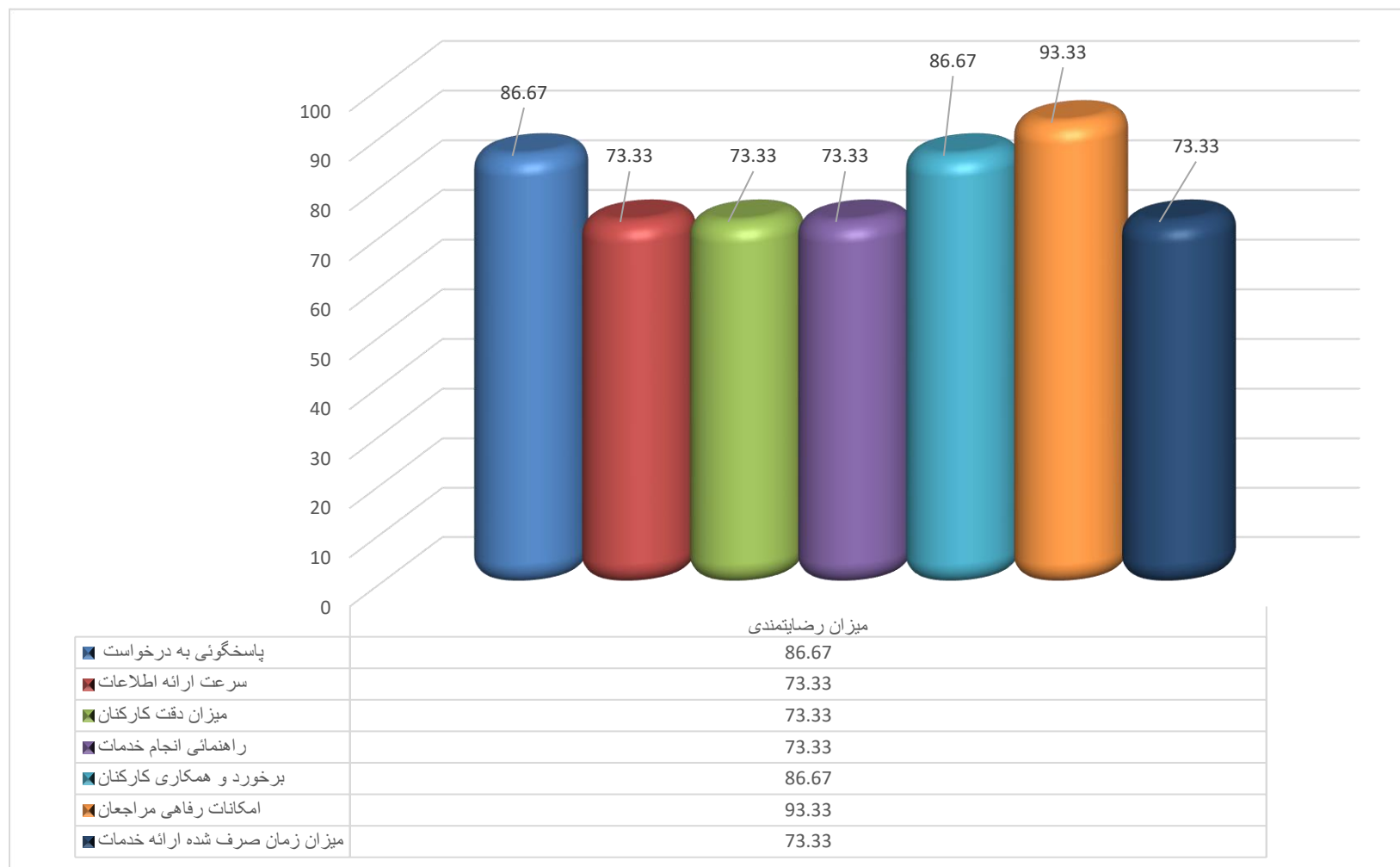
مقایسه میزان رضایتمندی ارباب رجوع دوره فعلی و دوره قبل



با توجه به نمودار فوق، بصورت کلی شاهد **افزایش** میزان رضایتمندی ارباب رجوع به میزان ۱,۰۴٪ در این دوره نسبت به دوره قبل هستیم.

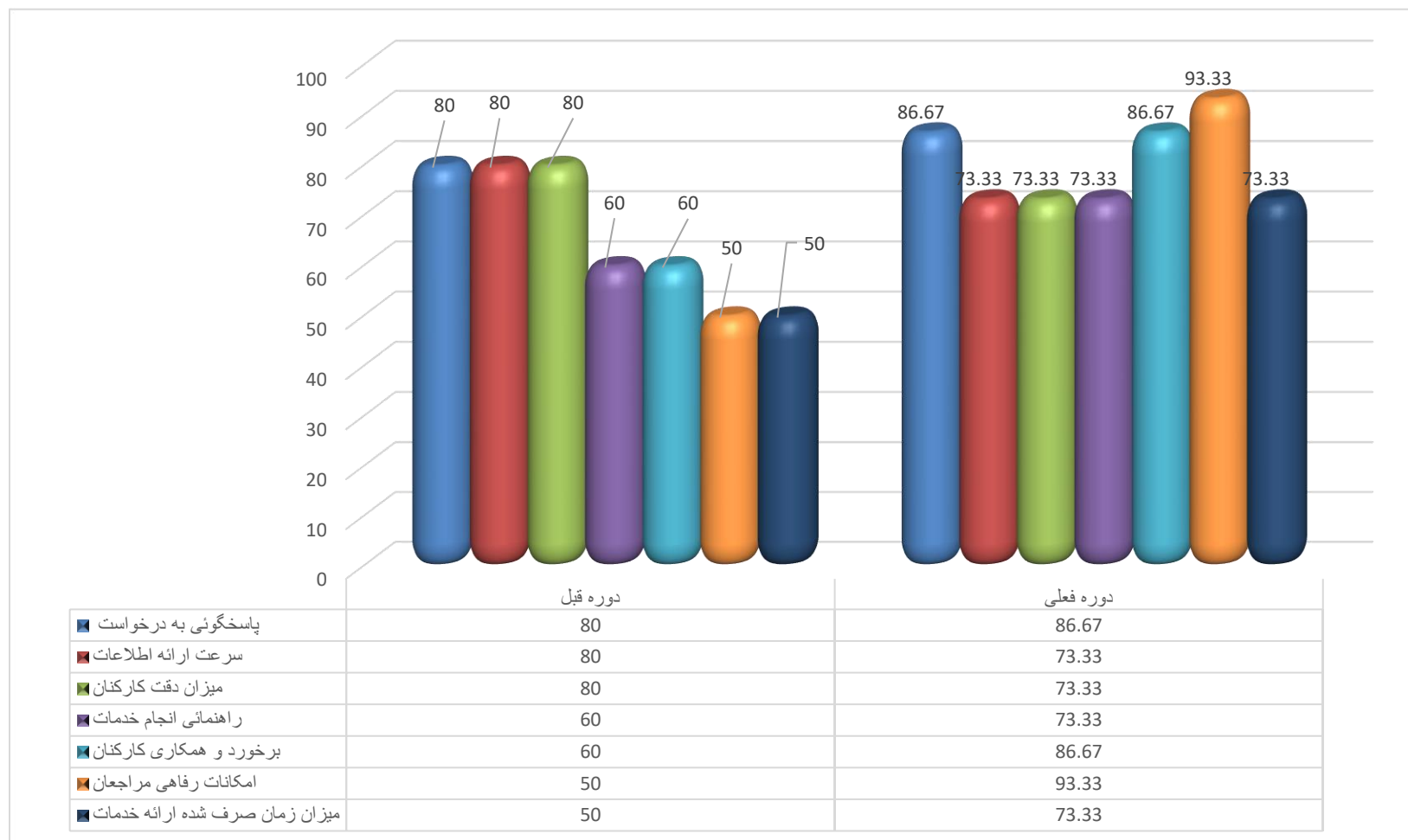


میزان رضایتمندی واحد واکسیناسیون پایگاه شمیران

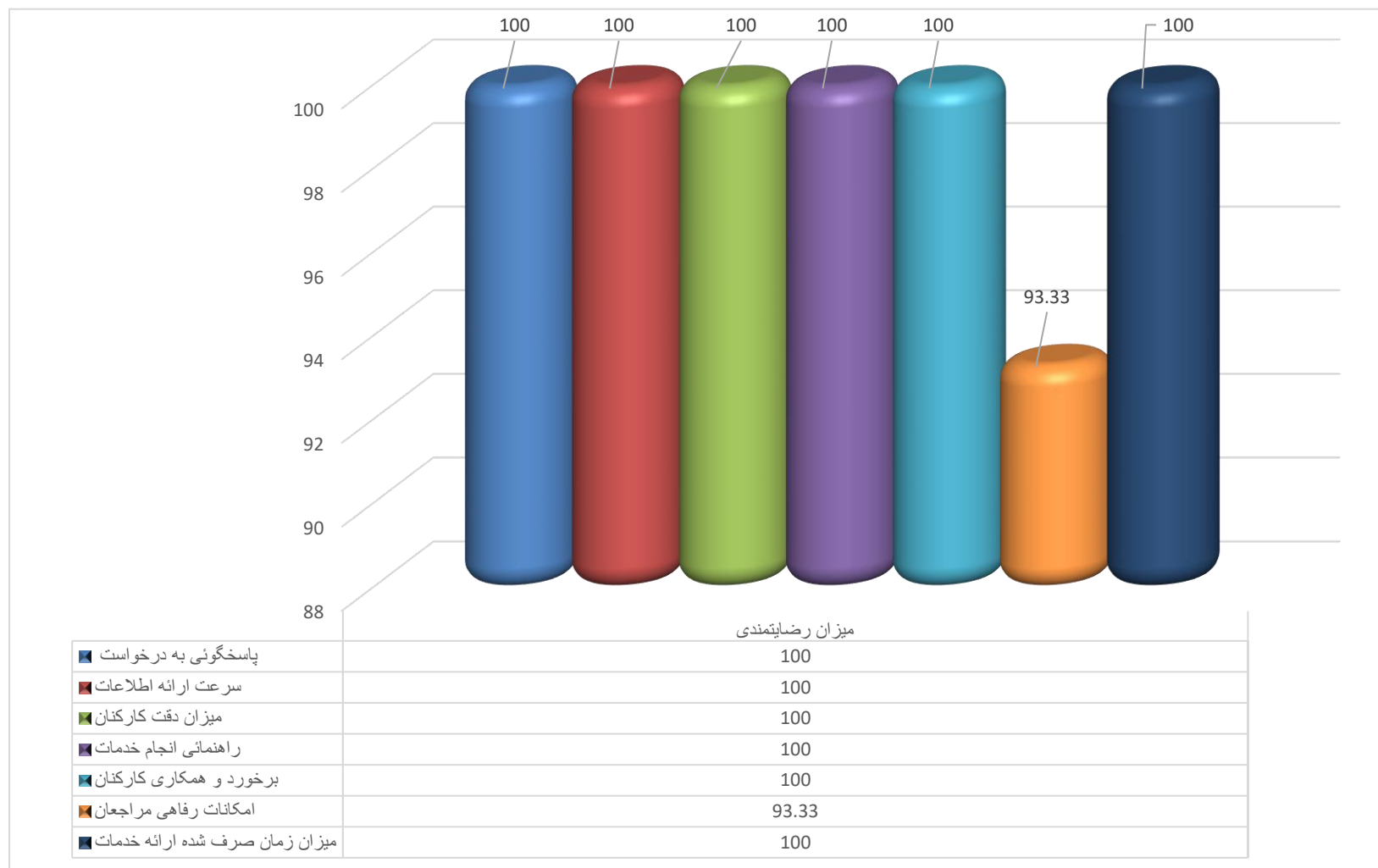




مقایسه میزان رضایتمندی واحد واکسیناسیون پایگاه شمیران نسبت به دوره قبل

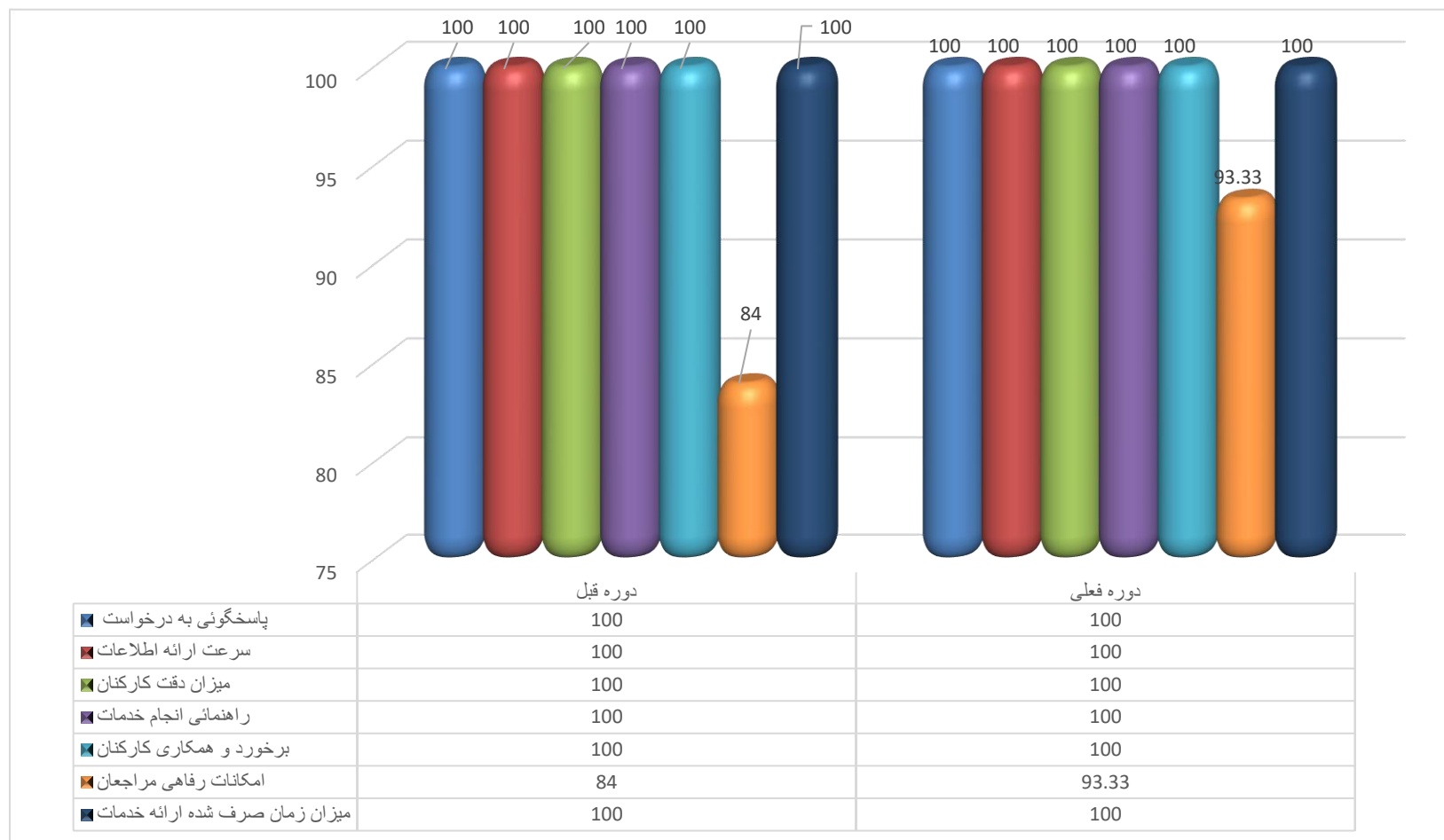


میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی

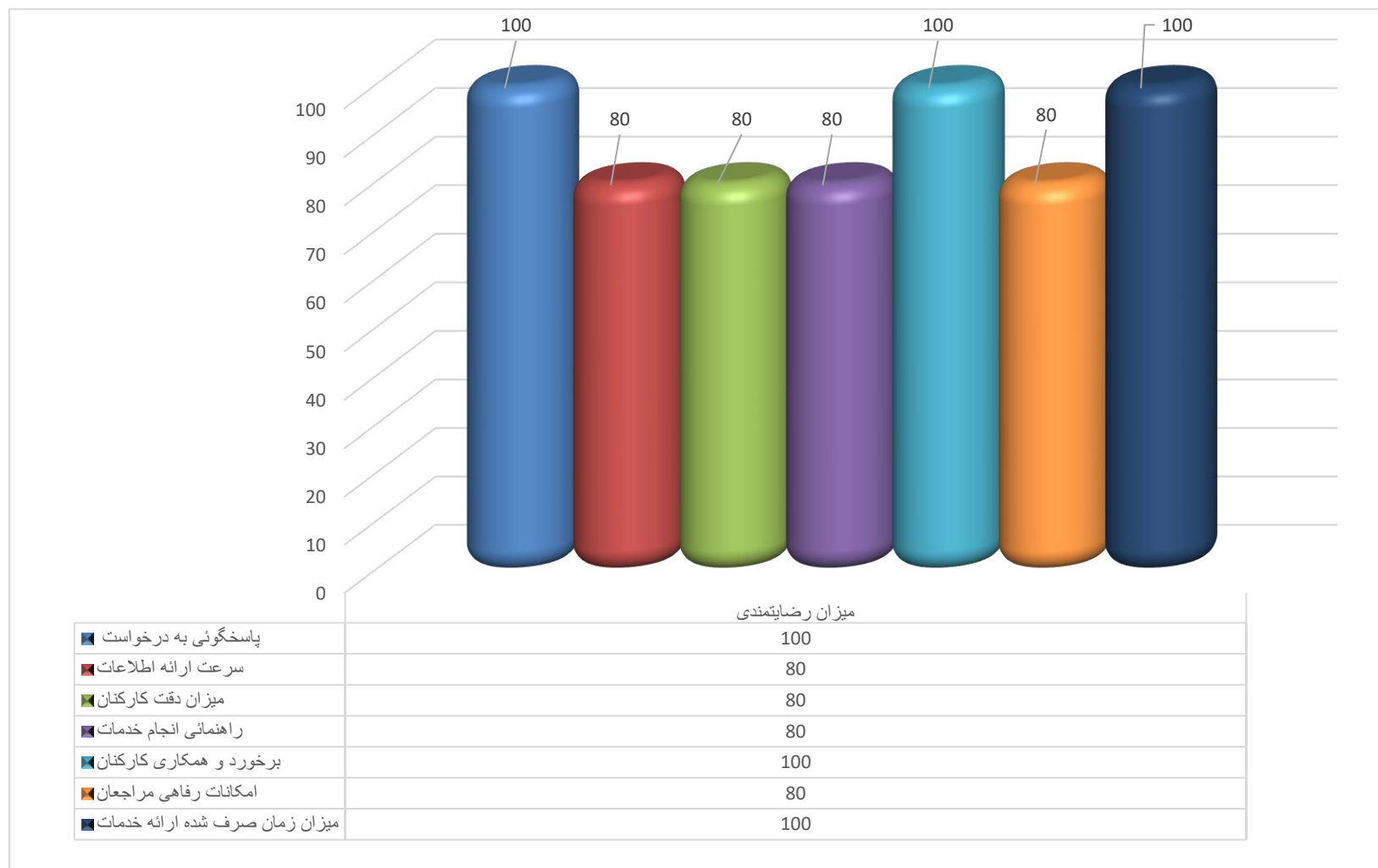




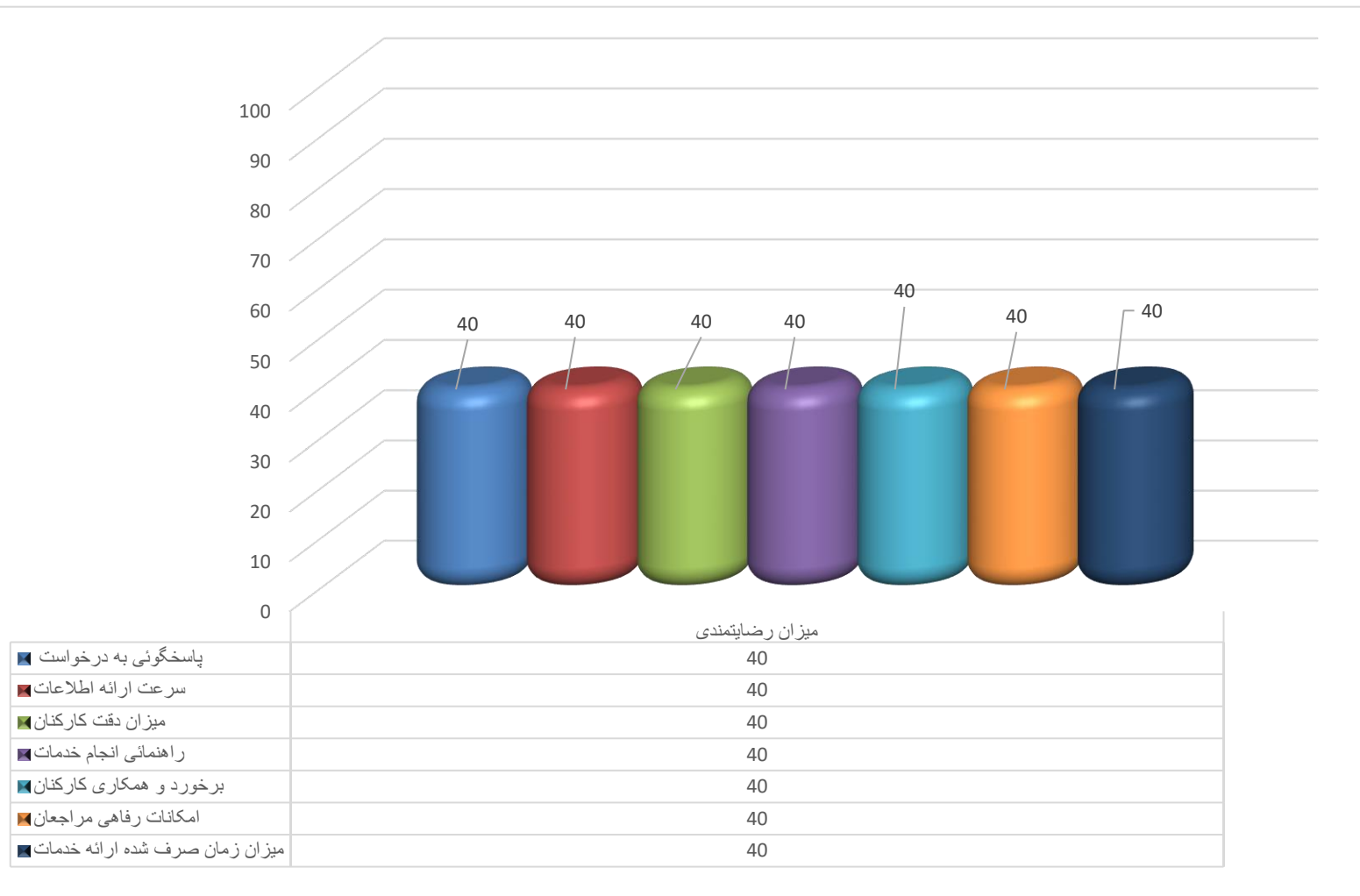
میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی نسبت به دوره قبل



میزان رضایتمندی از رستوران



میزان رضایتمندی از واحد های دیگر





❖ توضیحات

- ✓ از سامانه سامد هیچ شکایتی دریافت نشده است.
- ✓ از سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی کل کشور هیچ شکایتی دریافت نشده است.
- ✓ از سامانه پیامکی ارتباط با ارباب رجوع هیچ گزارشی دریافت نشده است.
- ✓ از طریق ایمیل هیچ شکایتی دریافت نشده است.
- ✓ از طریق سامانه نظر سنجی آنلاین اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات هیچ نظری واصل نشده است.
- ✓ از طریق اتوماسیون اداری هیچ شکایت و یا پیشنهادی دریافت نشده است.
- ✓ از طریق تلفن هیچ شکایت و یا پیشنهادی دریافت نشده است.

❖ شکایات

- یک مورد شکایت مطرح شده در دوره قبل در دست اقدام می باشد.

❖ پیشنهادات، گزارشات، رضایتمندی و عدم رضایت ارائه شده توسط ارباب رجوع در سه ماه اول سال ۱۴۰۲ به شرح ذیل می باشد.

○ پیشنهادات

- هیچ پیشنهادی در این دوره دریافت نشده است .

○ گزارشات



○ رضایتمندی

- چندین مورد تشکر از زحمات جناب آقای مرتضی معصومی و سرکار خانم مجد در نمونه گیری ریوی شده است.
- یک مورد تشکر از سرویس دهی رستوران

○ عدم رضایت

- عدم رضایت از سرویس بهداشتی های عمومی