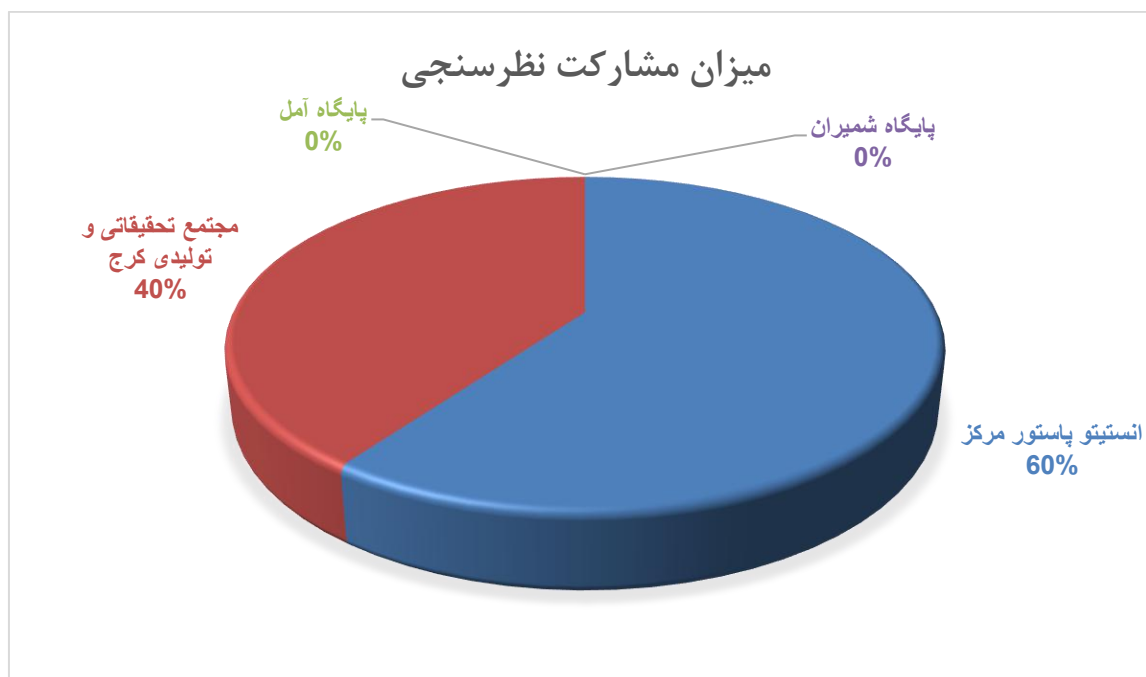




انستیتو پاستور ایران

گزارش فصلی شکایات، درخواست ها، پیشنهادات، انتقادات، گزارشات و میزان رضایتمندی ارباب رجوع – تابستان ۱۴۰۲

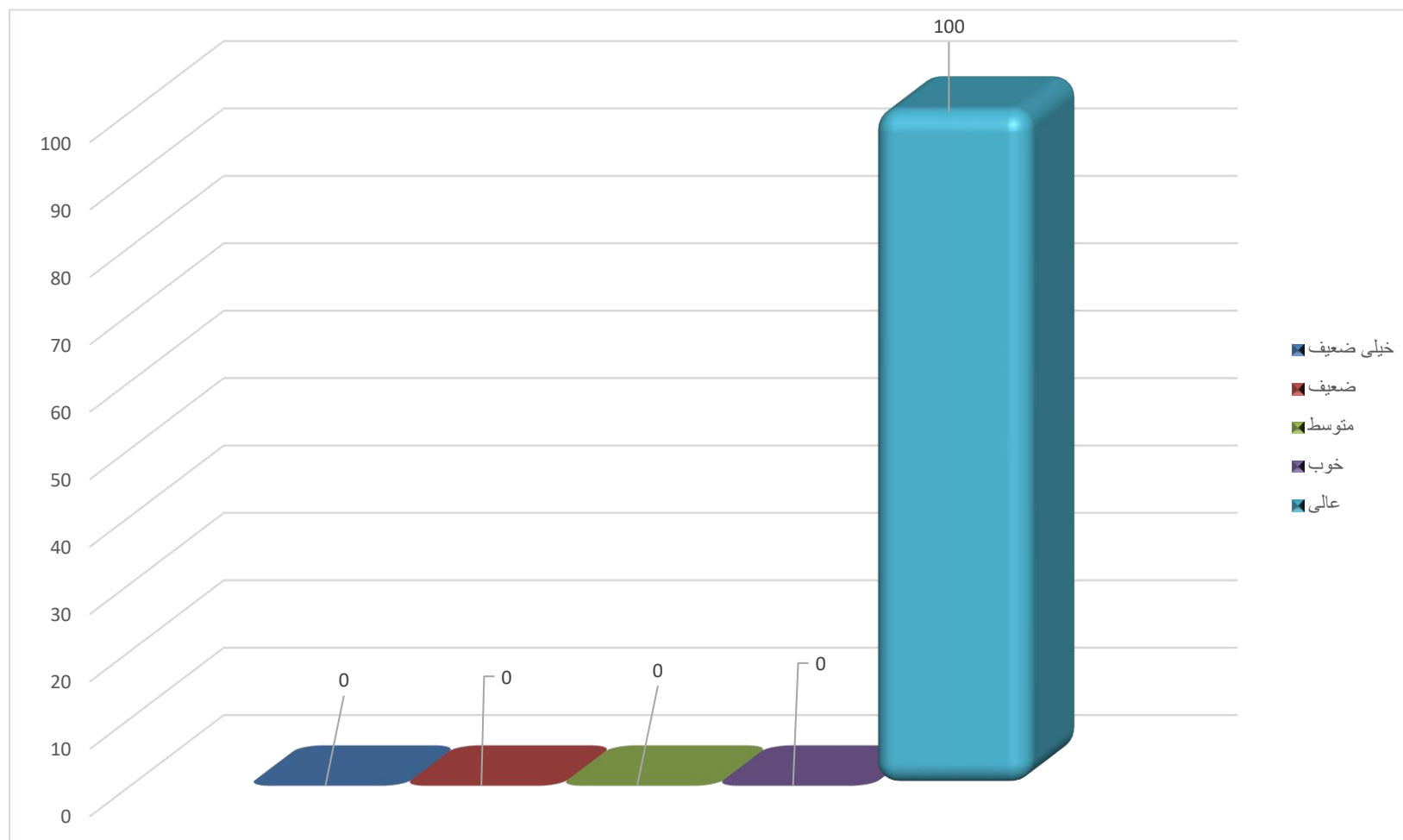
نظرات اخذ شده نسبت به پراکندگی جغرافیائی انستیتو پاستور (اعداد به در صد)



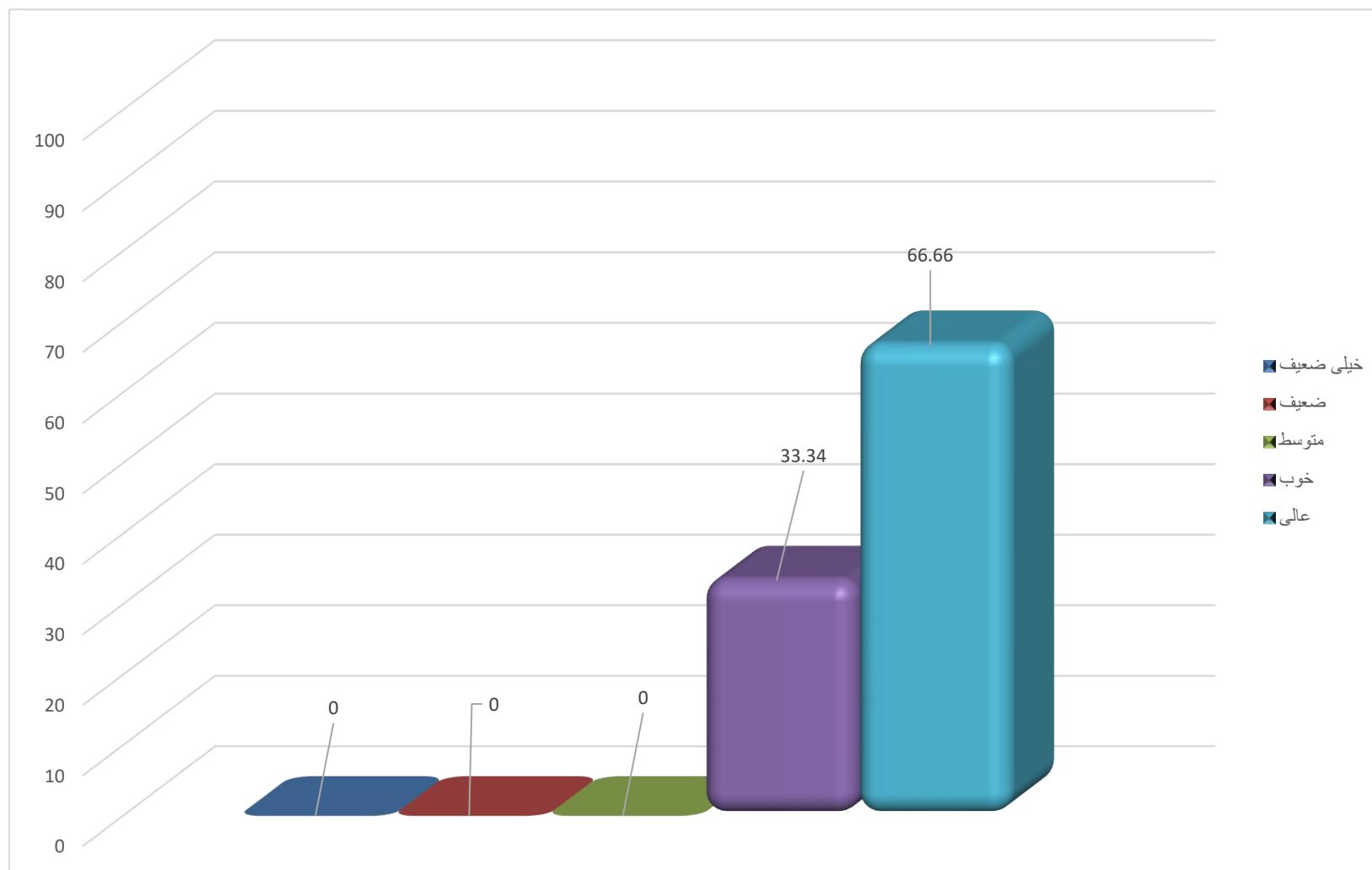


میزان رضایتمندی کلی بر اساس سنجه های مورد ارزیابی

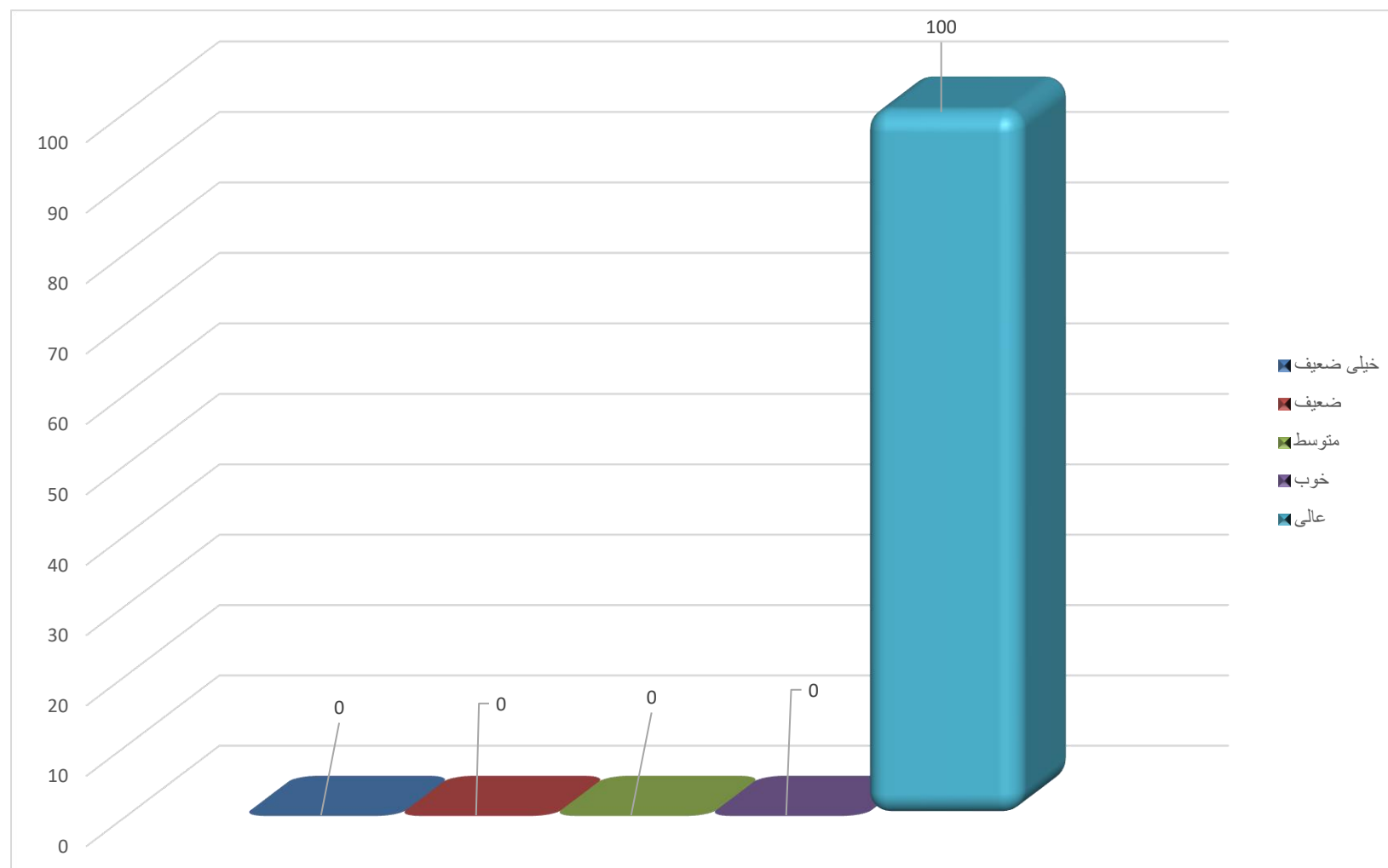
پاسخگوئی به درخواست شما



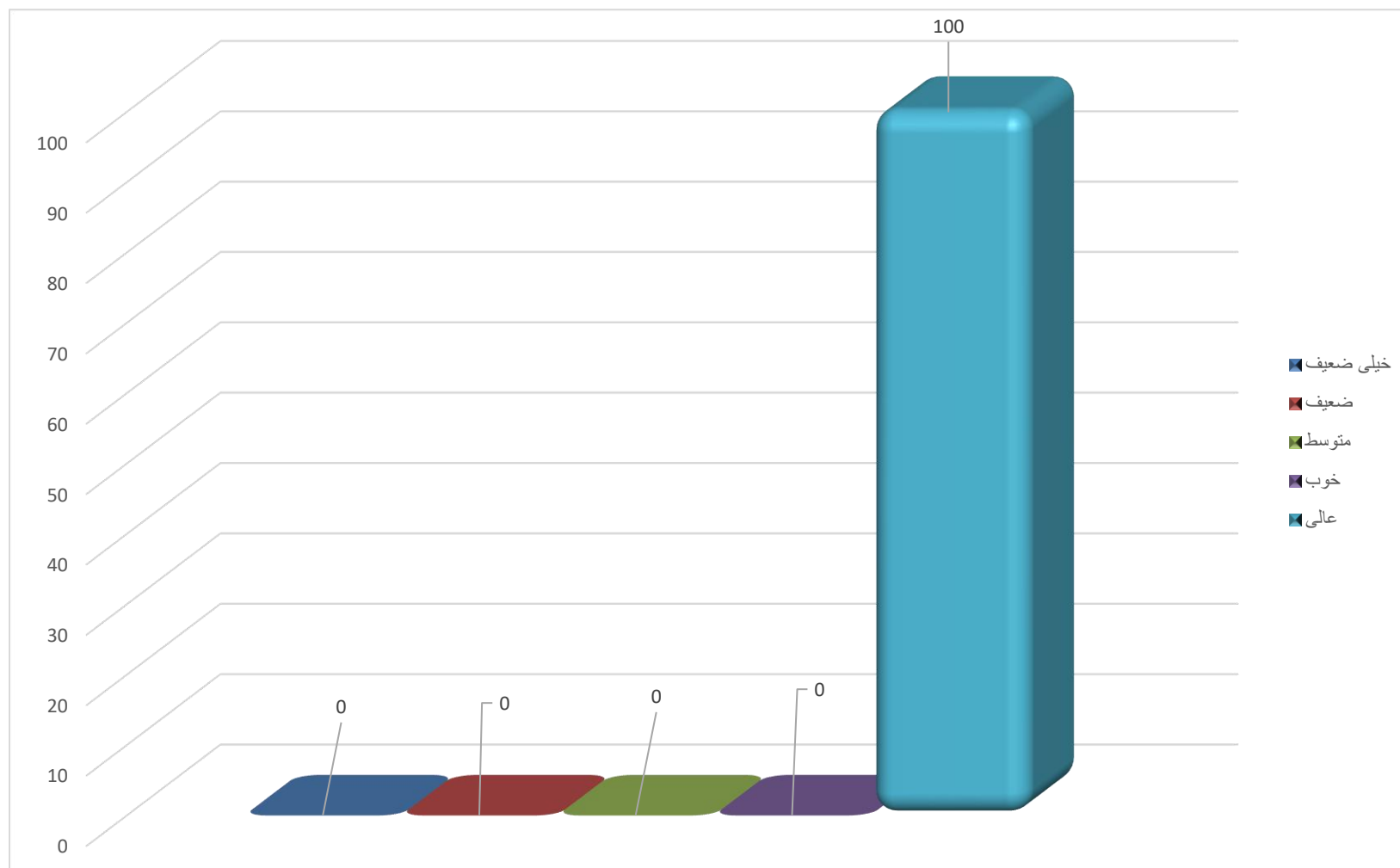
سرعت ارائه اطلاعات



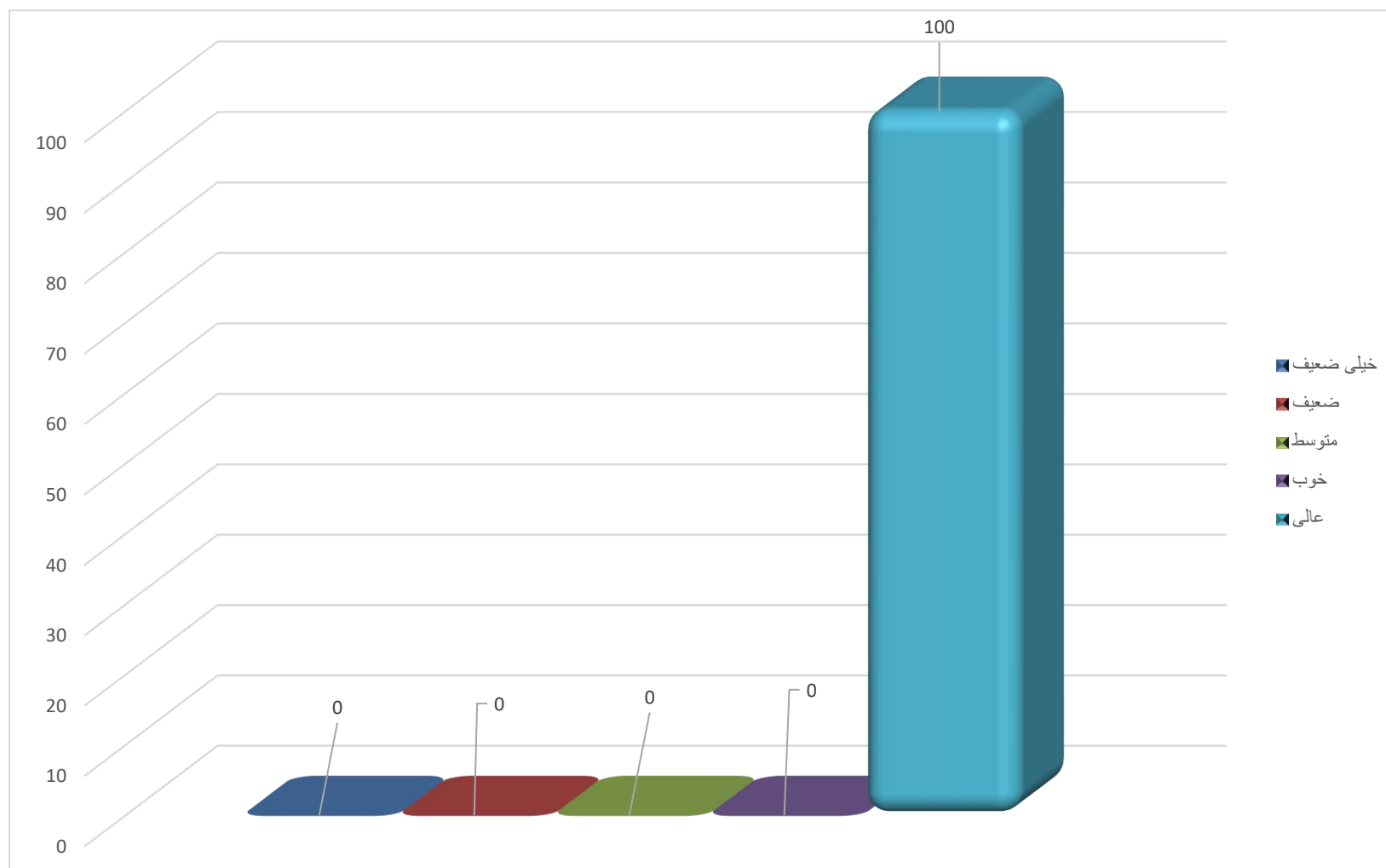
میزان دقت کارکنان



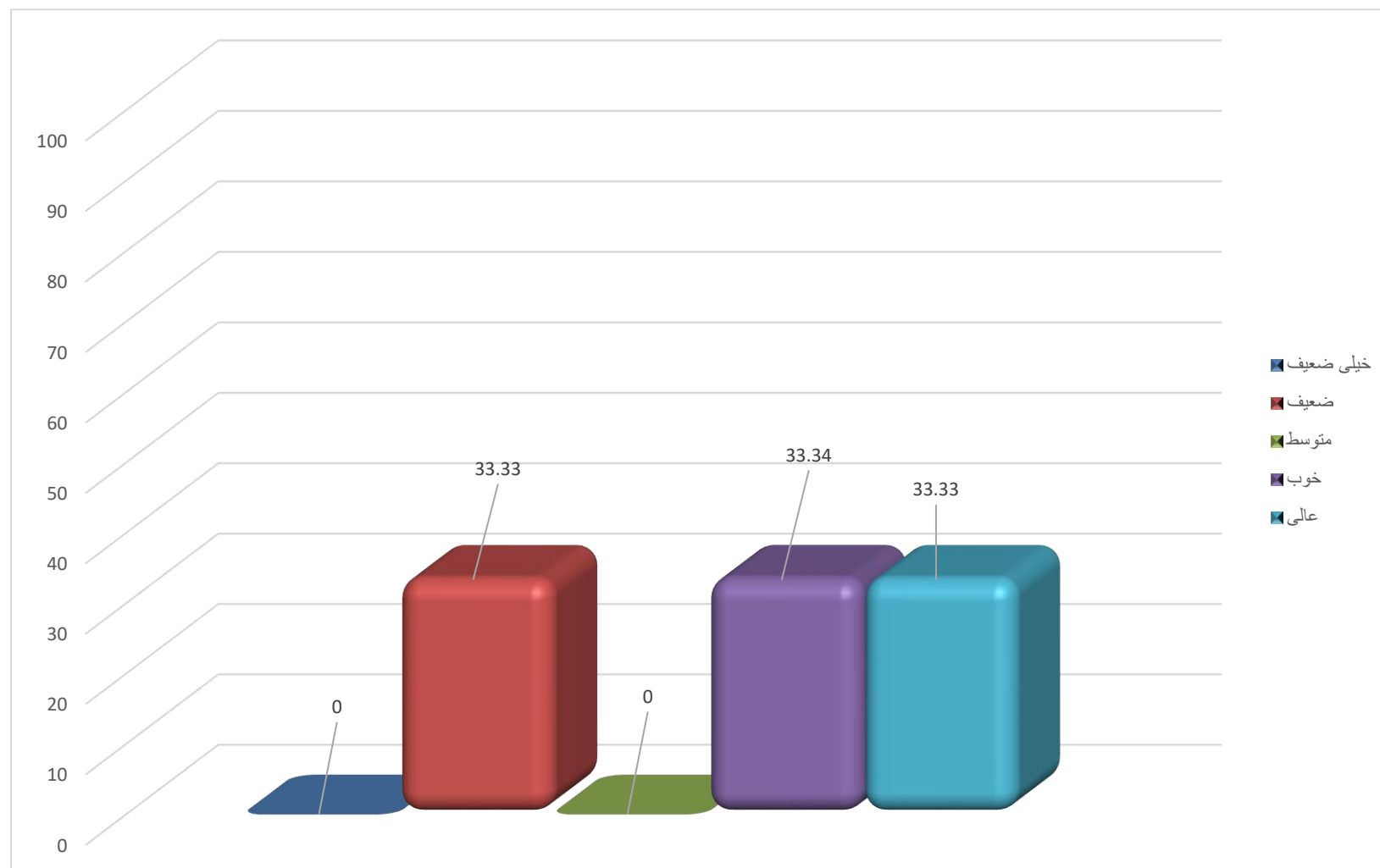
راهنمایی انجام خدمات



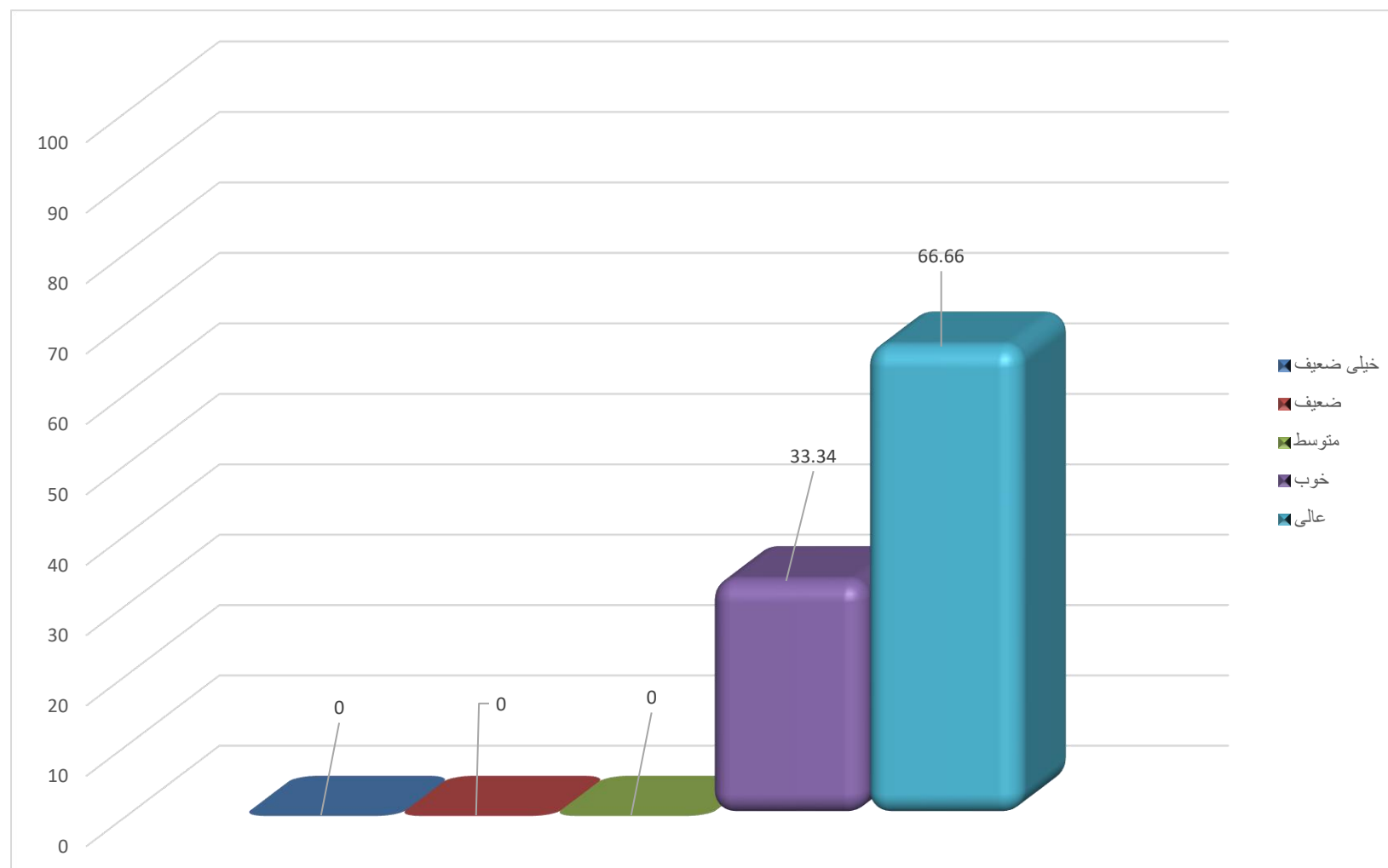
برخورد و همکاری کارکنان



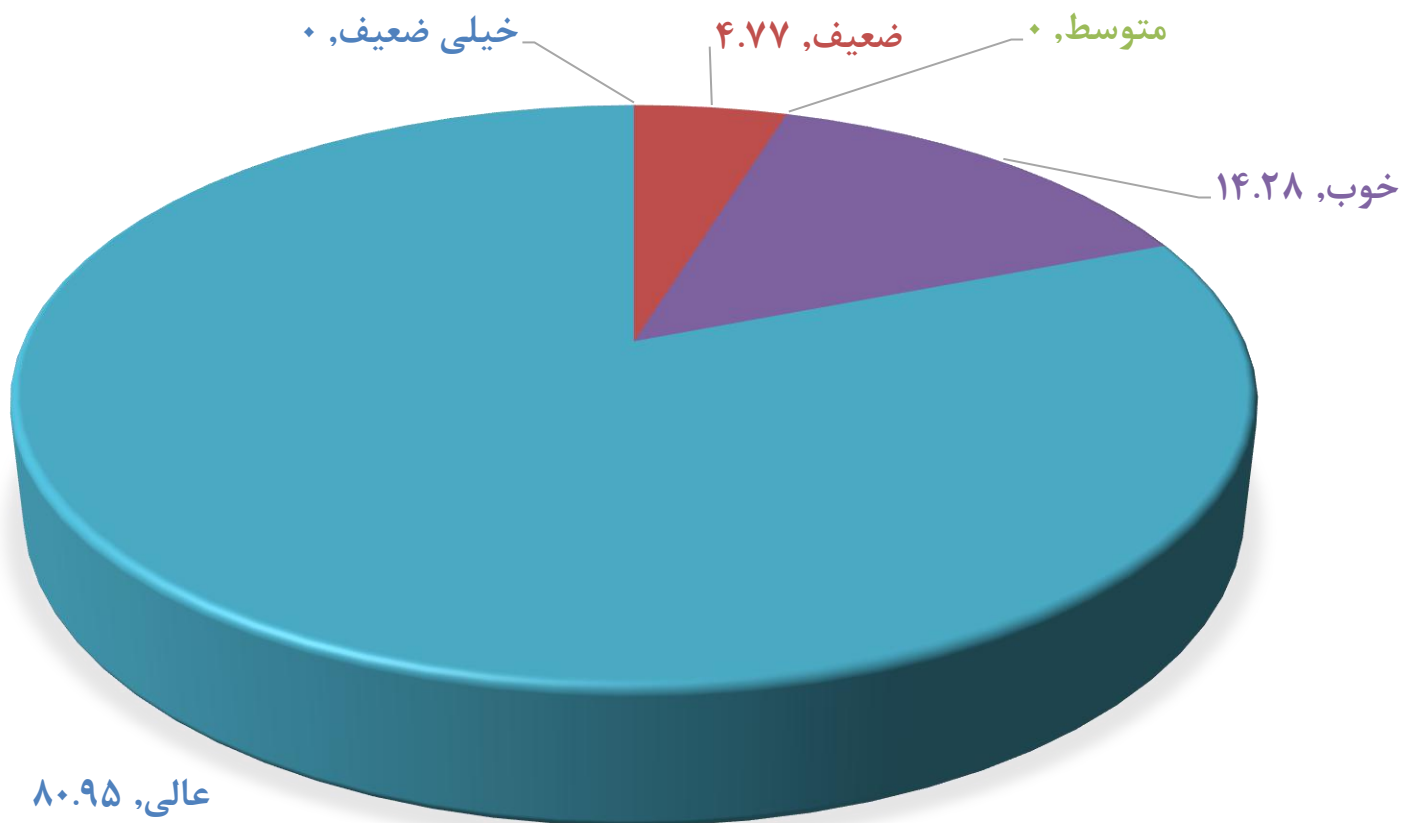
امکانات رفاهی مراجعان



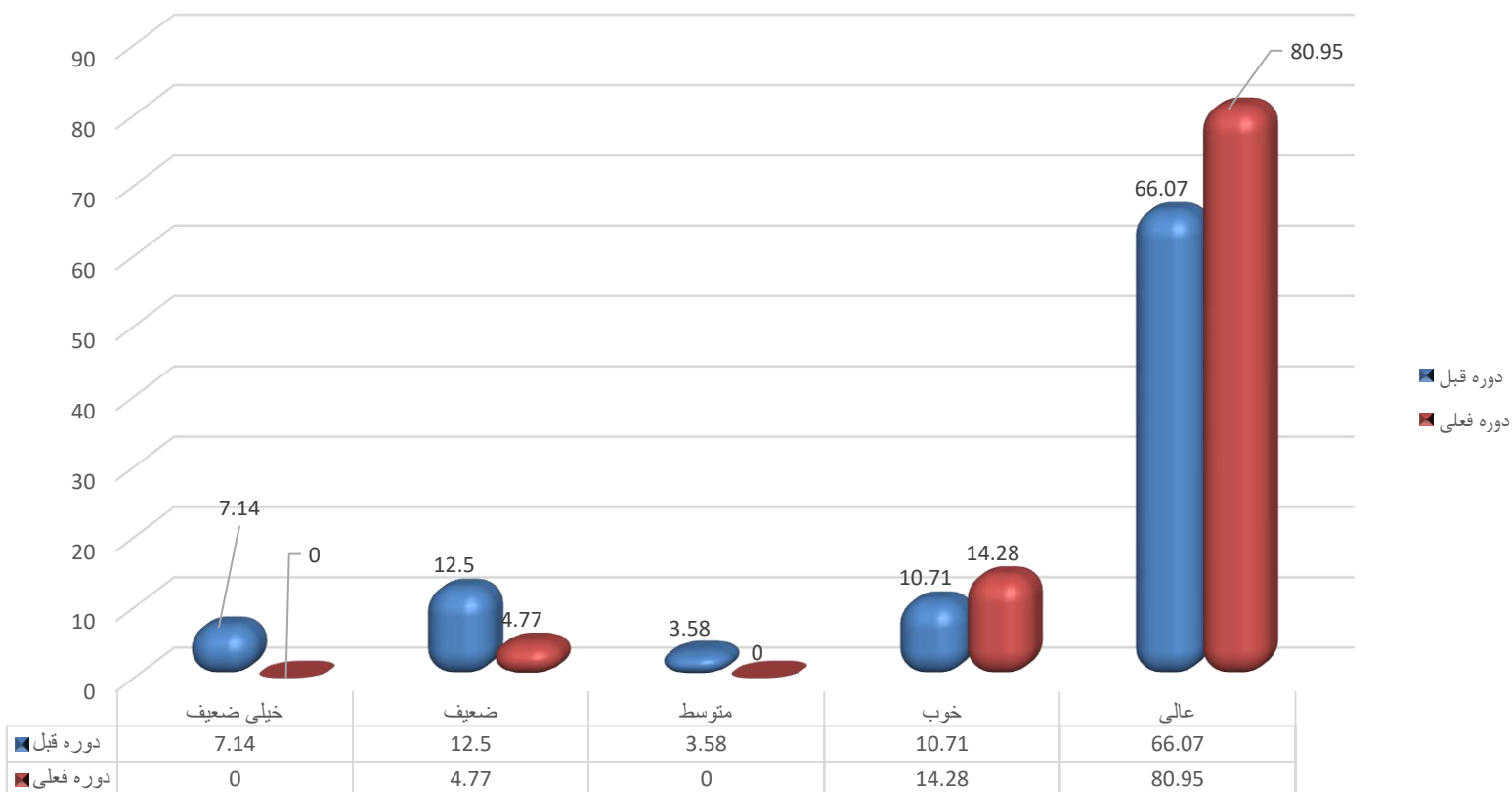
میزان زمان صرف شده ارائه خدمات



میزان رضایتمندی ارباب جوع

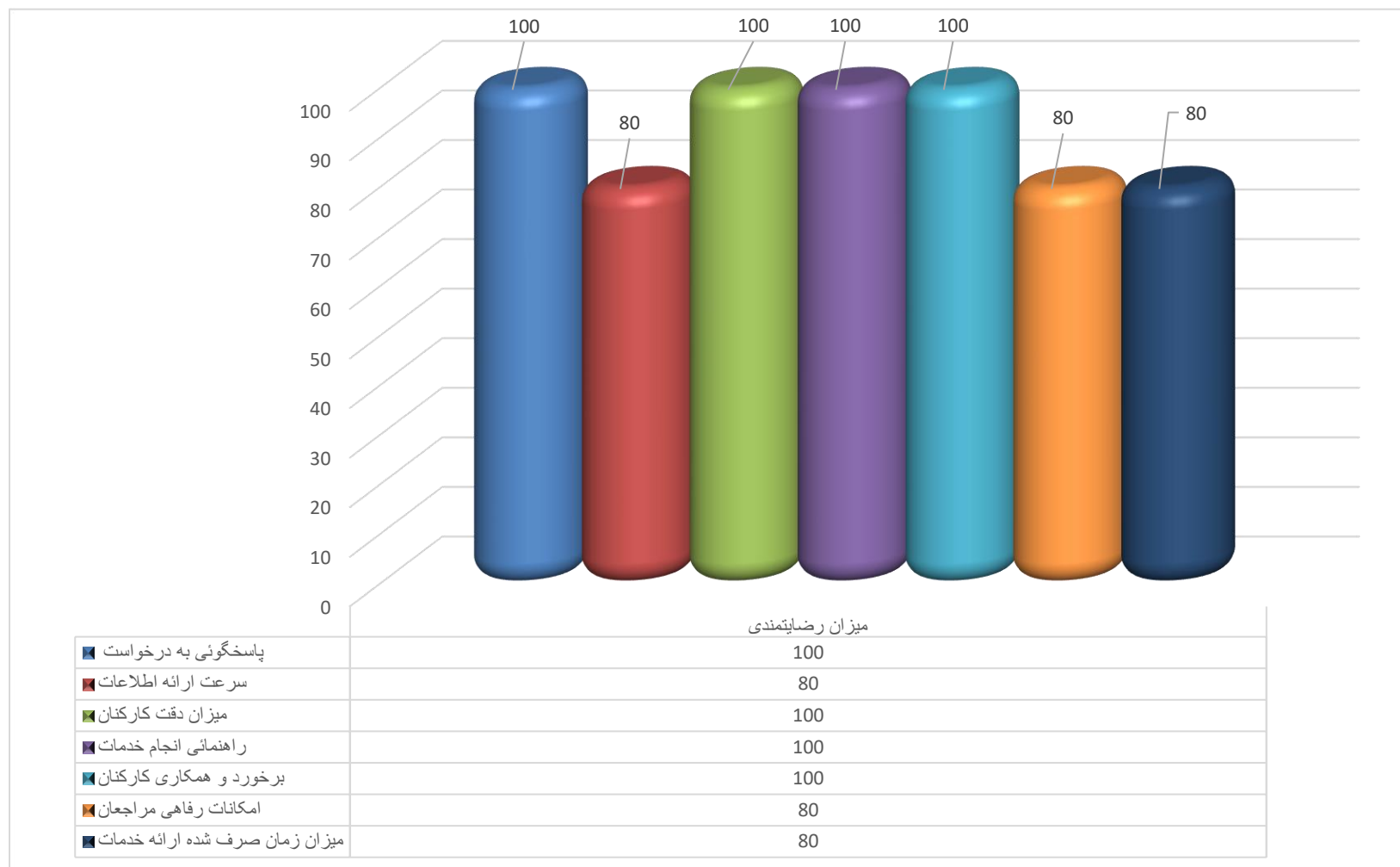


مقایسه میزان رضایتمندی ارباب رجوع دوره فعلی و دوره قبل



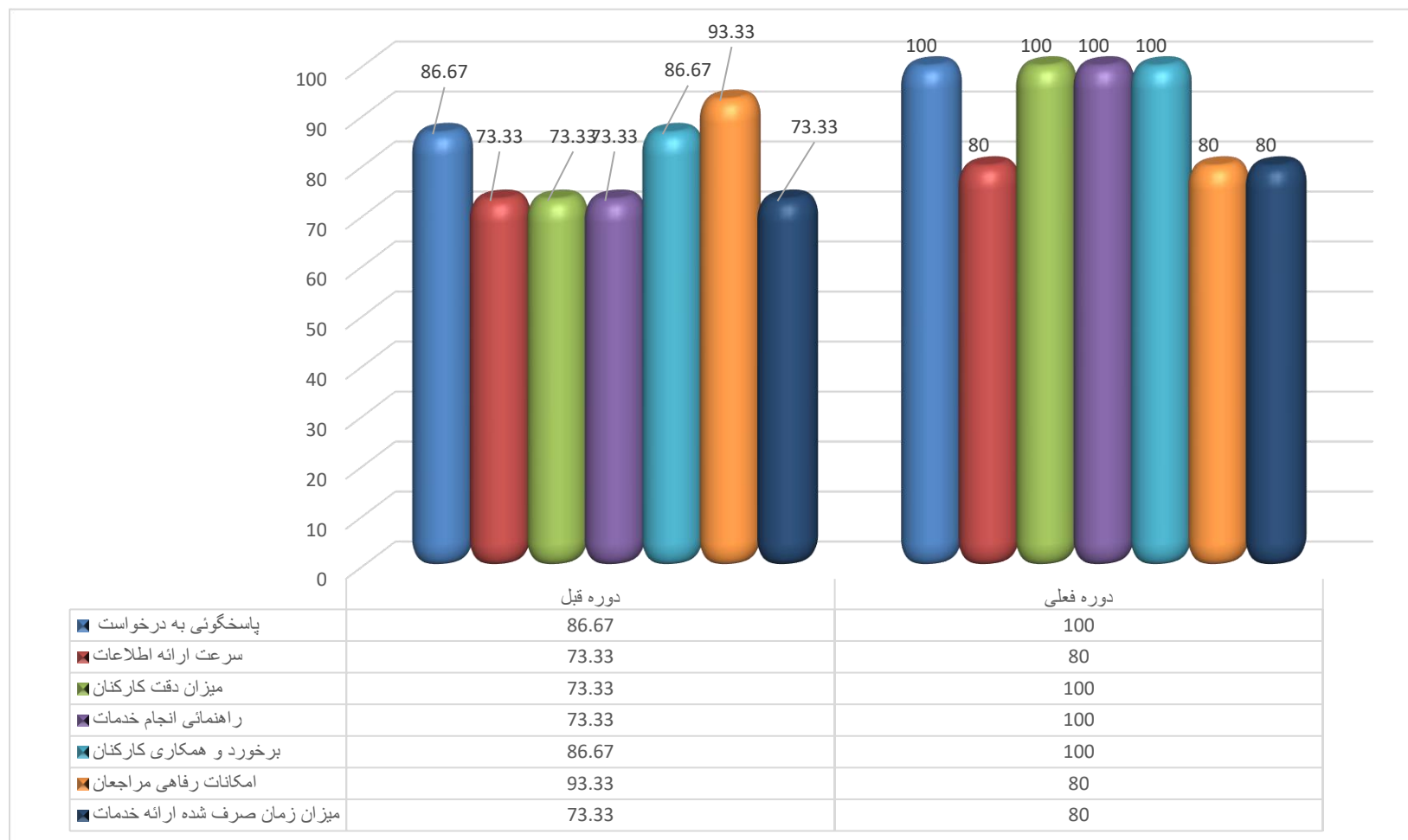
با توجه به نمودار فوق، بصورت کلی شاهد **افزایش** میزان رضایتمندی ارباب رجوع به میزان ۱.۲۴٪ در این دوره نسبت به دوره قبل هستیم.

میزان رضایتمندی واحد واکسیناسیون پایگاه شمیران

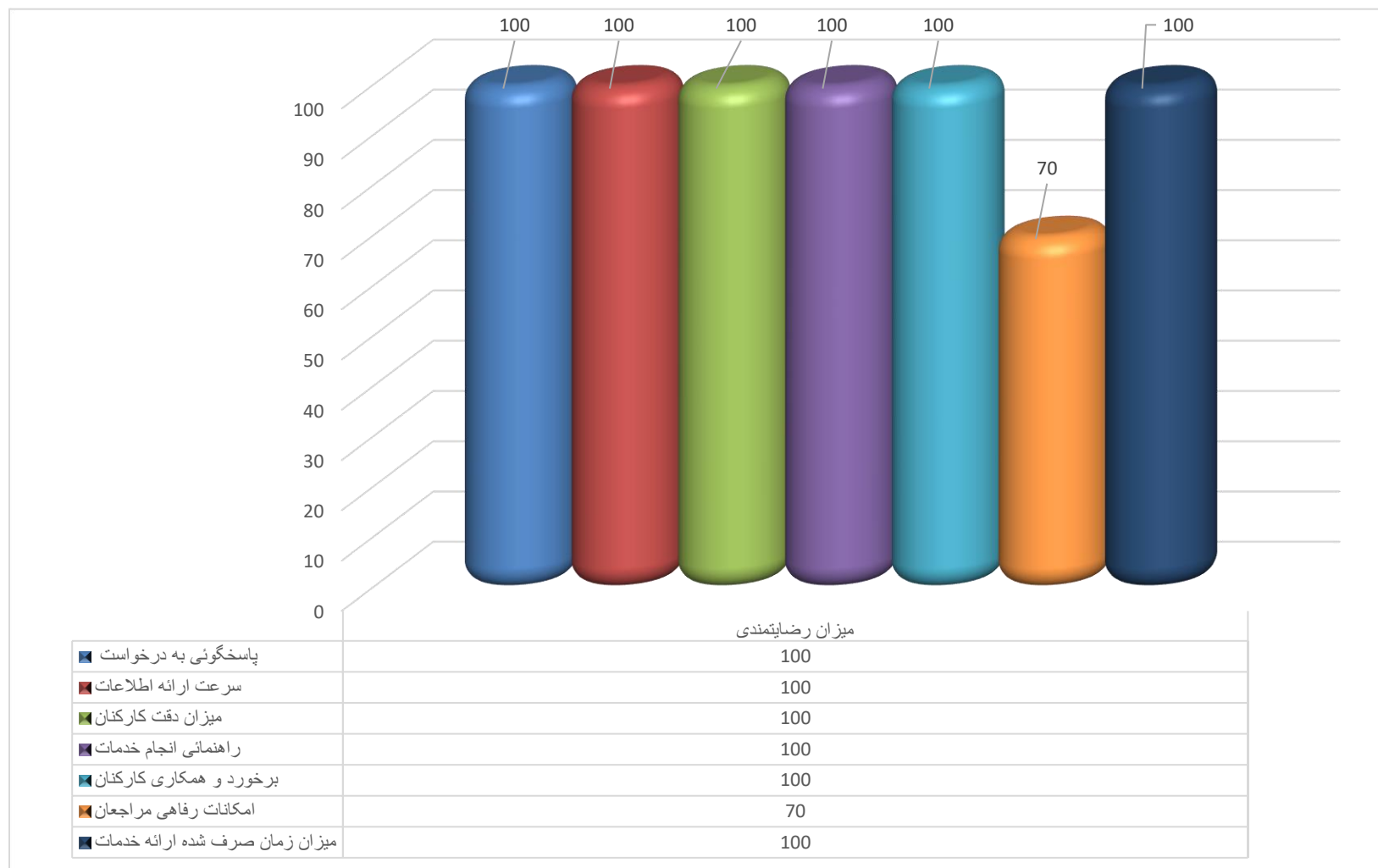




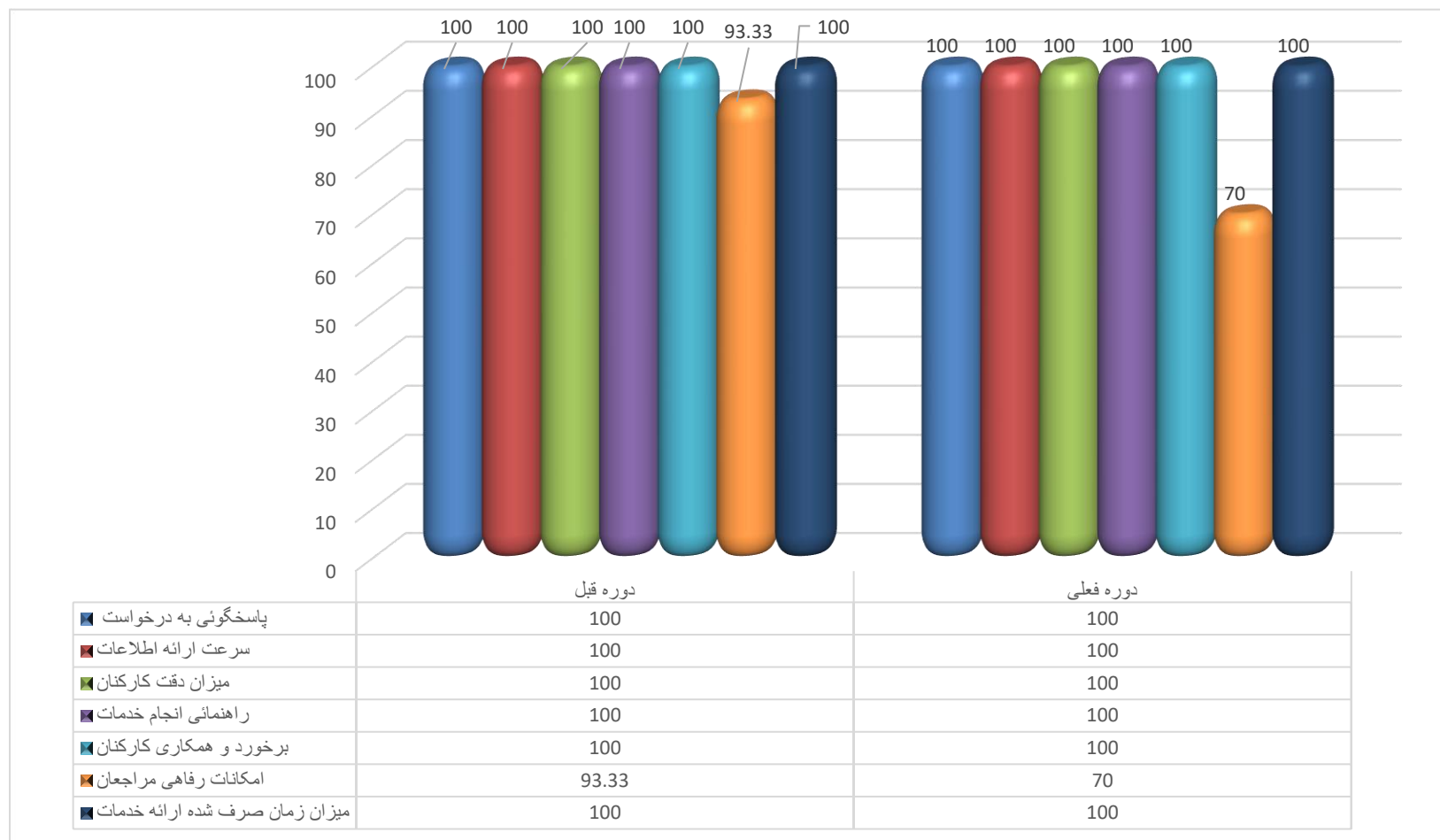
مقایسه میزان رضایتمندی واحد واکسیناسیون پایگاه شمیران نسبت به دوره قبل



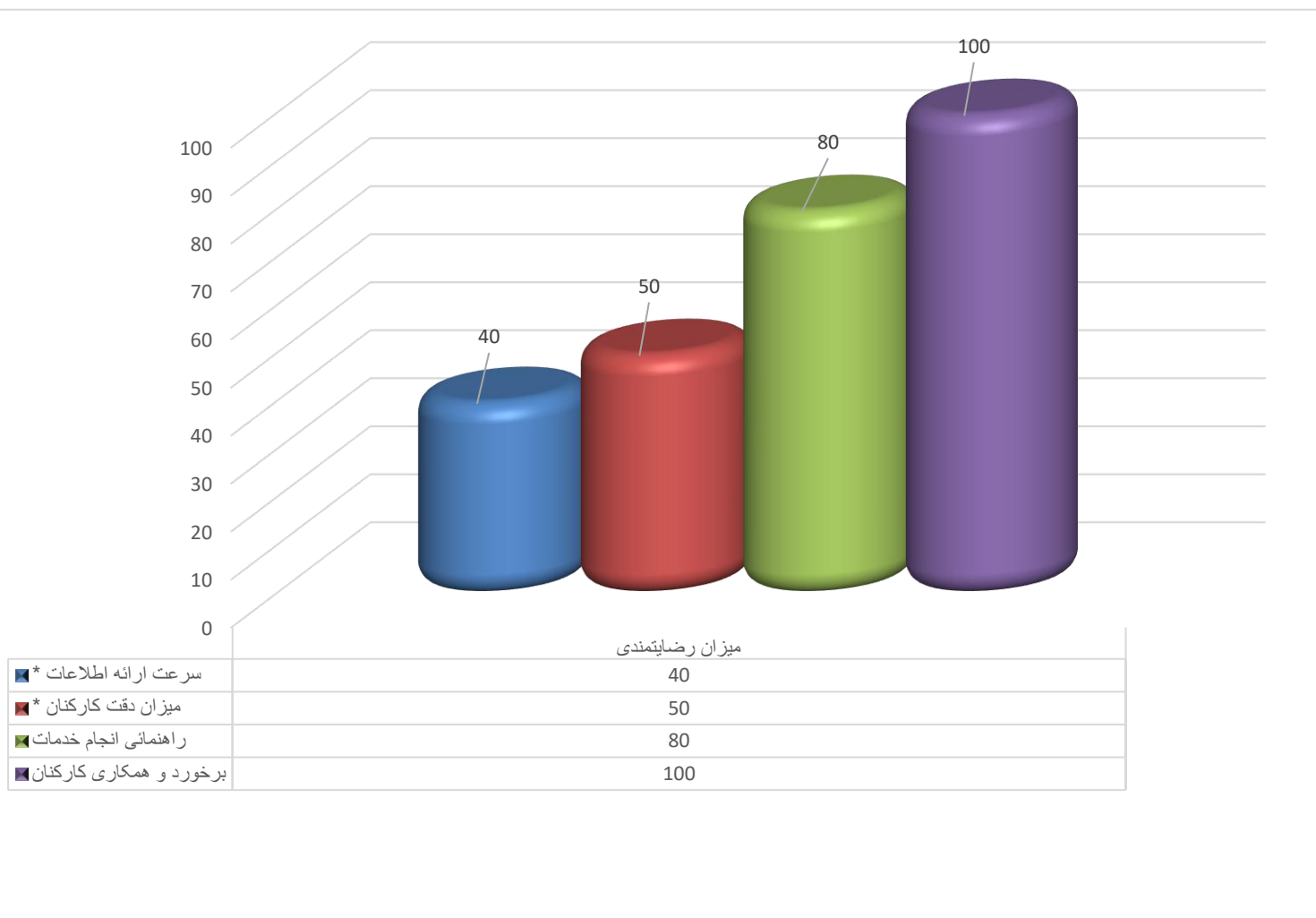
میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی



میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی نسبت به دوره قبل



میزان رضایتمندی از مجتمع تولیدات کرج





❖ توضیحات

- ✓ از سامانه سامد هیچ شکایتی دریافت نشده است.
- ✓ از سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور هیچ شکایتی دریافت نشده است.
- ✓ از سامانه پیامکی ارتباط با ارباب رجوع هیچ گزارشی دریافت نشده است.
- ✓ از طریق ایمیل چهار شکایت دریافت و رسیدگی و پاسخ داده شده 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

- چهار مورد شکایت از طریق ایمیل دریافت و پس از رسیدگی پاسخ داده شد.
- دو مورد شکایت بصورت حضوری مطرح و پاسخ داده شده است.
- دو مورد شکایت از دفتر مدیرکل بازرسی وزارت متبوع به این اداره واصل و یک مورد پاسخ داده شده و یک مورد در دست اقدام می باشد.
- یک مورد شکایت از قوه قضائیه به این اداره ارجاع شده که در دست اقدام می باشد.



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

○ پیشنهادات

- هیچ پیشنهادی در این دوره دریافت نشده است .

○ گزارشات

○ رضایتمندی

- چند مورد تشکر از زحمات جناب آقای مرتضی معصومی و سرکار خانم مجد در نمونه گیری ریوی شده است.

○ عدم رضایت

- عدم رضایت از امکانات رفاهی واحد نمونه گیری ریوی