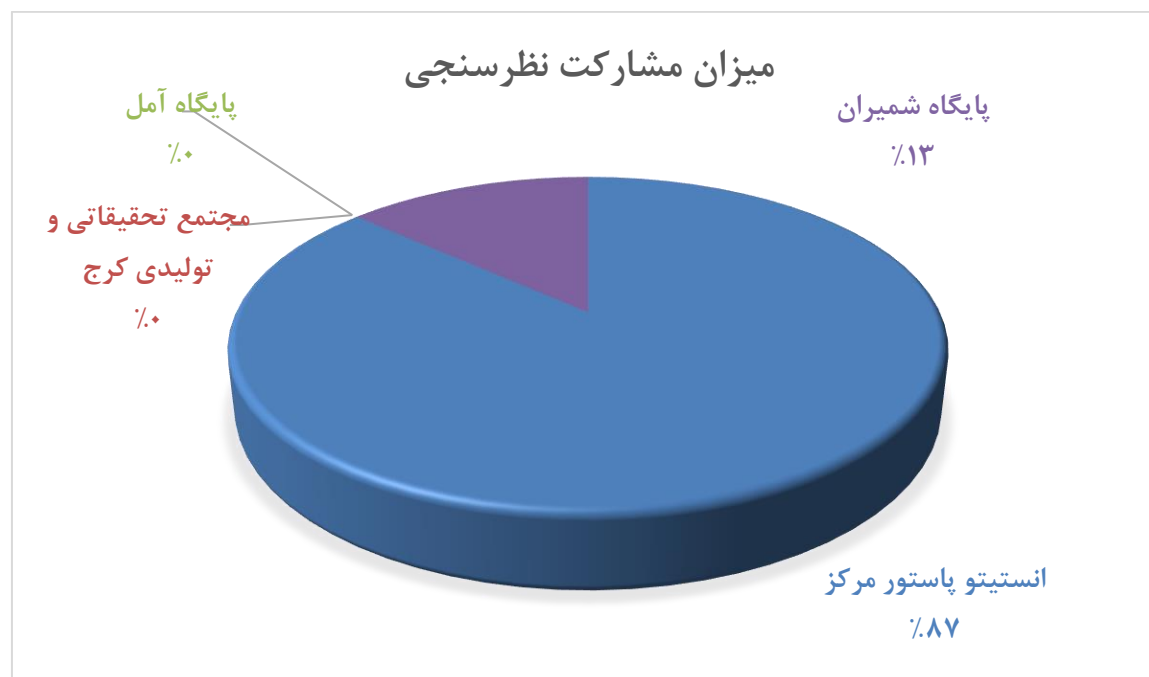




انستیتو پاستور ایران

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

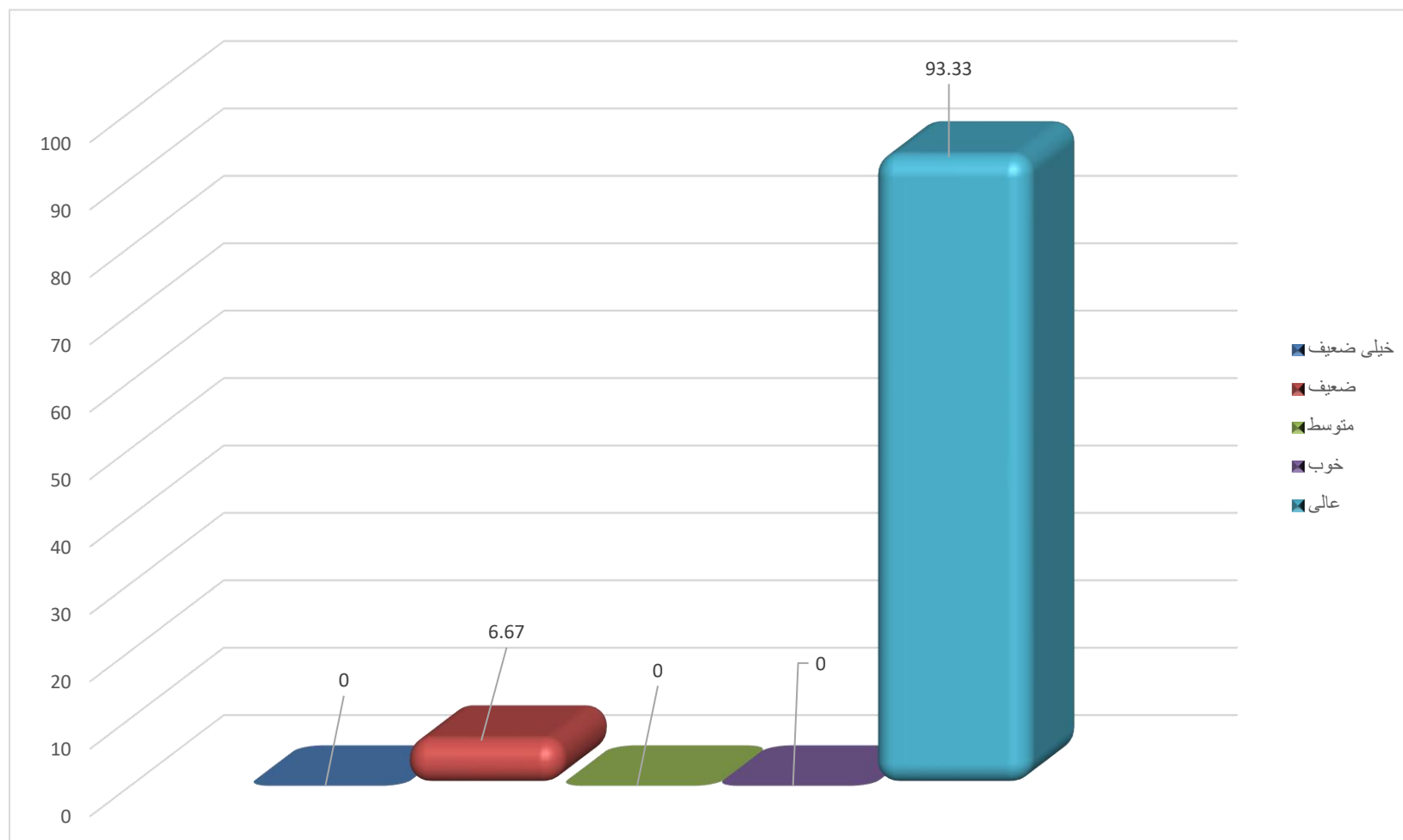
نظرات اخذ شده نسبت به پراکندگی جغرافیائی انستیتو پاستور (اعداد به درصد)



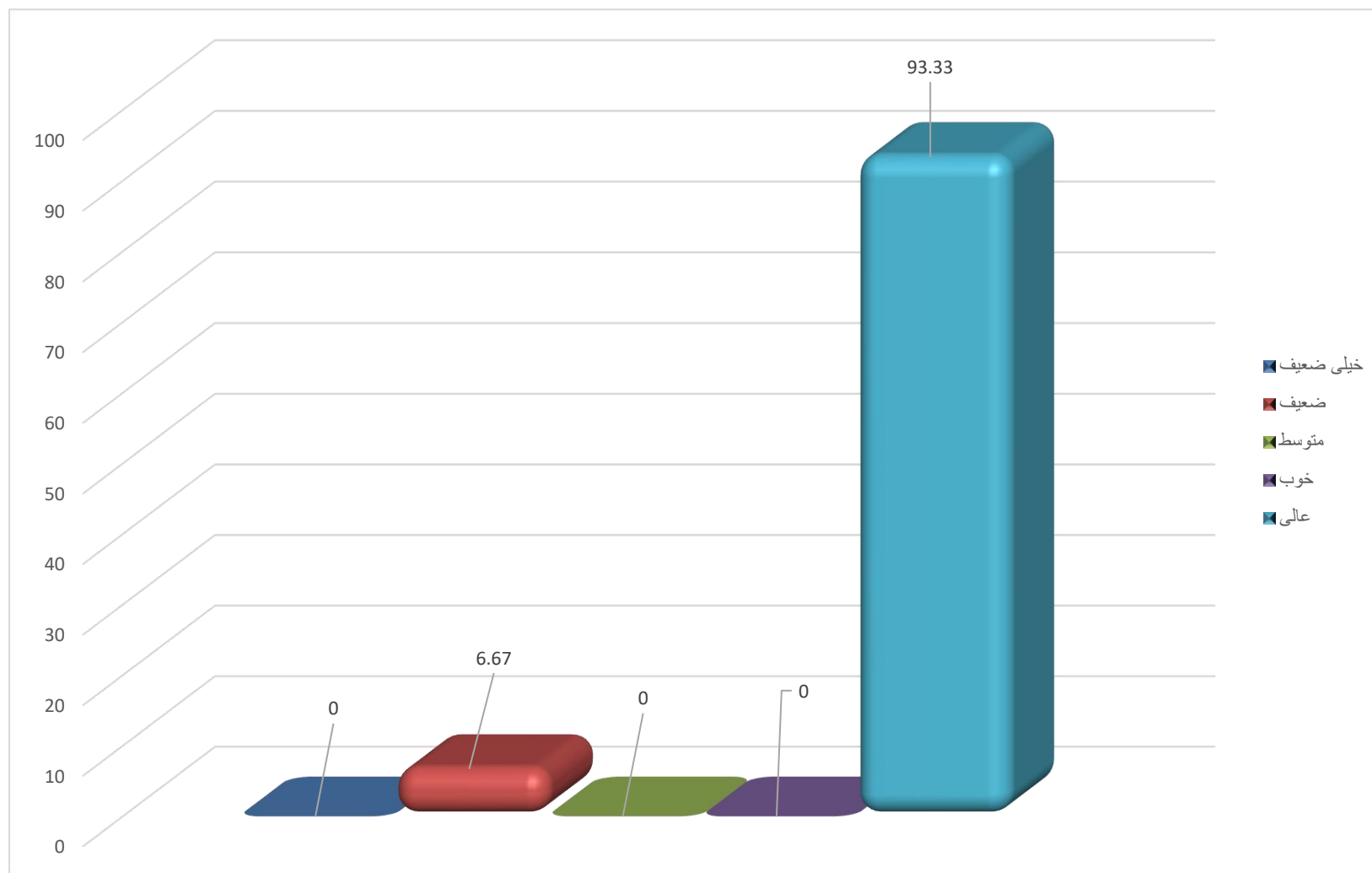


میزان رضایتمندی کلی بر اساس سنجه های مورد ارزیابی

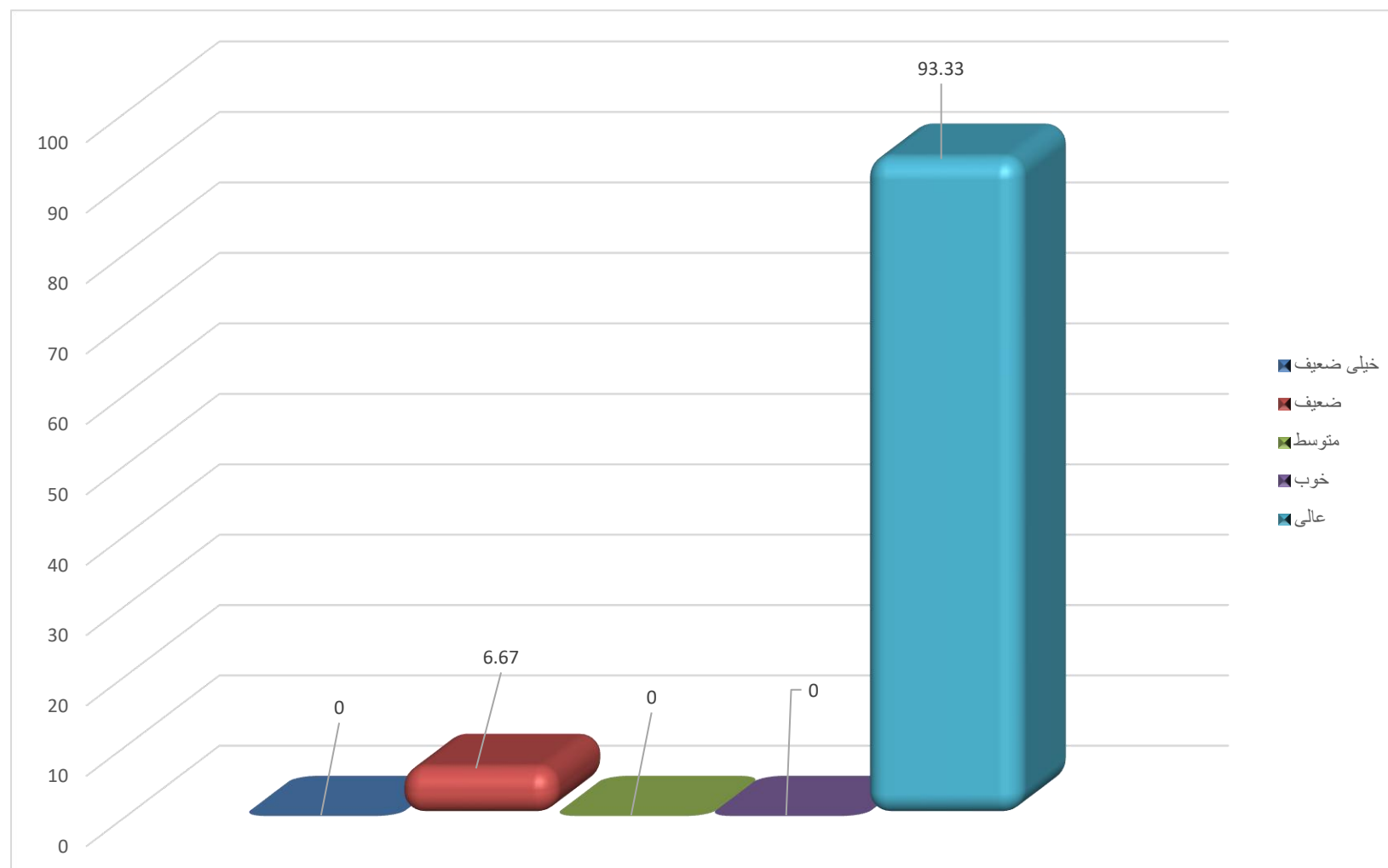
پاسخگوئی به درخواست شما



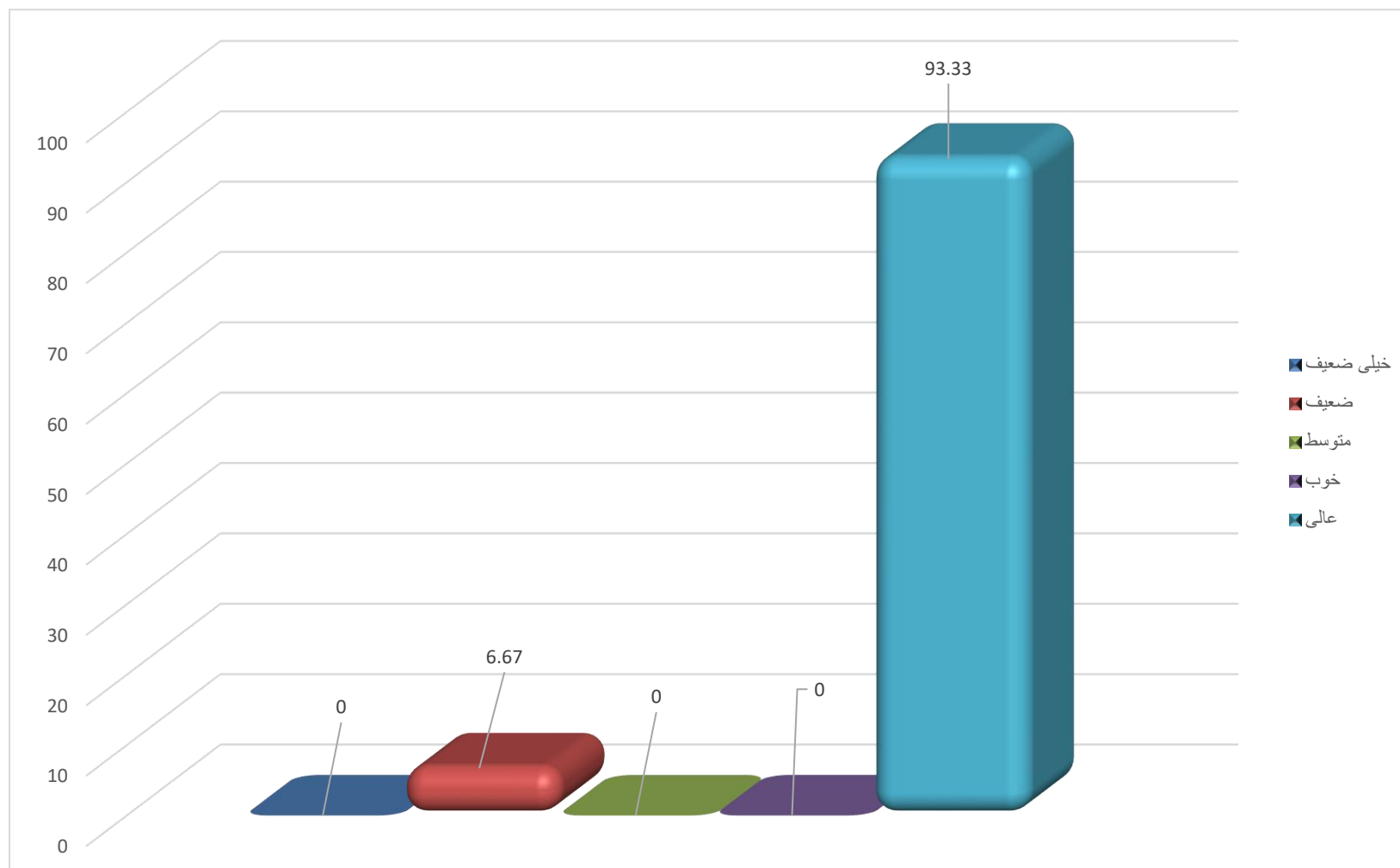
سرعت ارائه اطلاعات



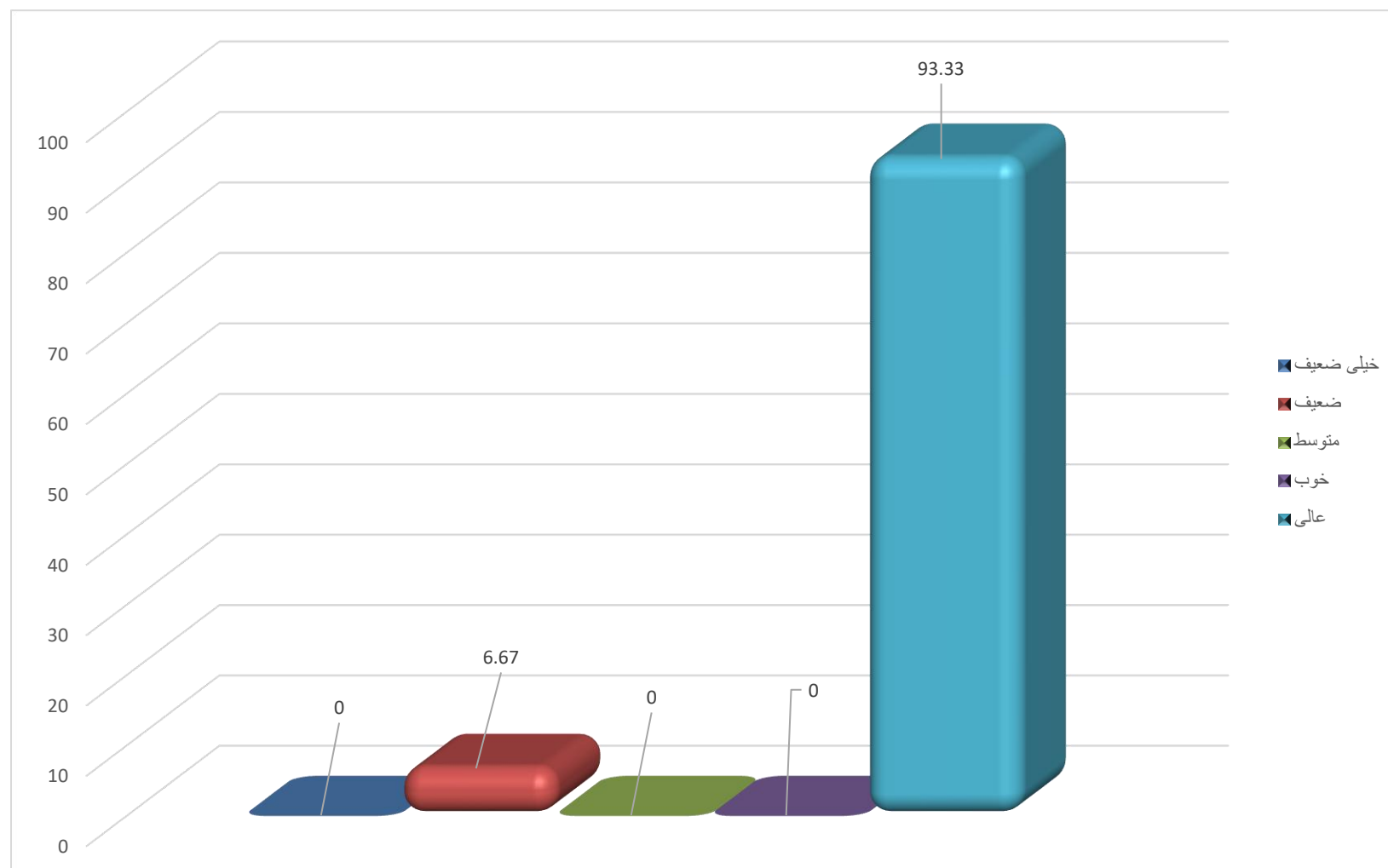
میزان دقت کارکنان



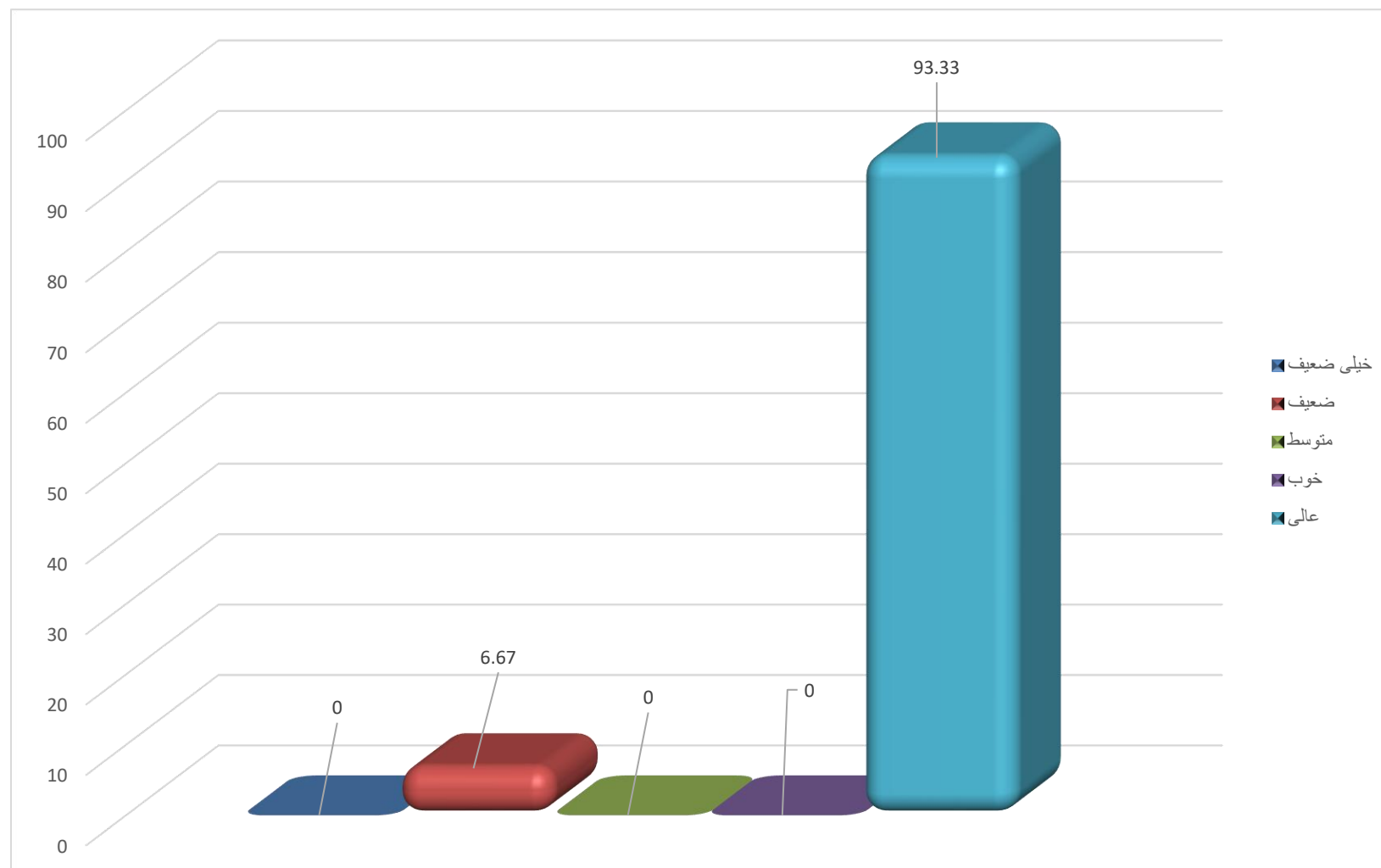
راهنمایی انجام خدمات



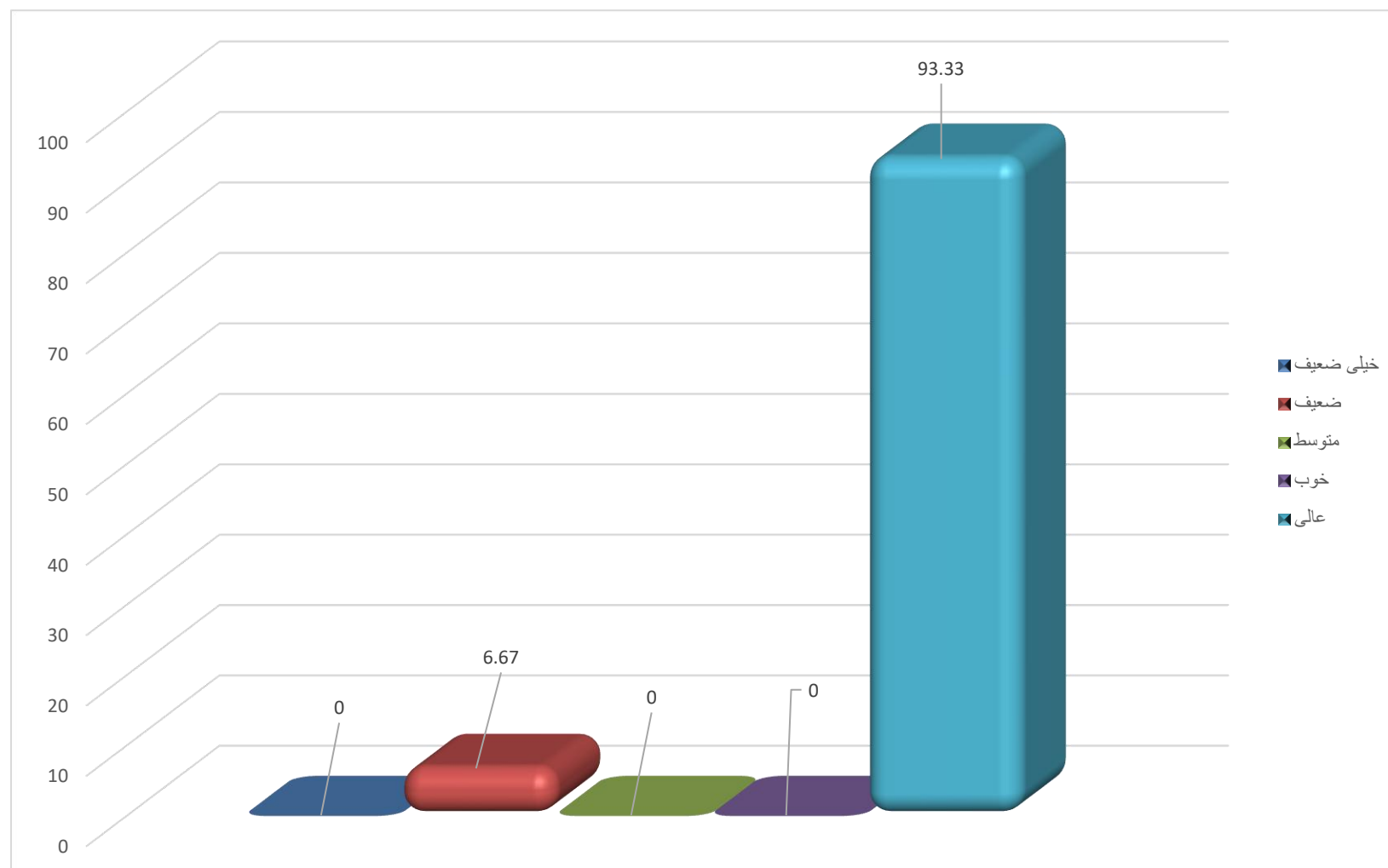
برخورد و همکاری کارکنان



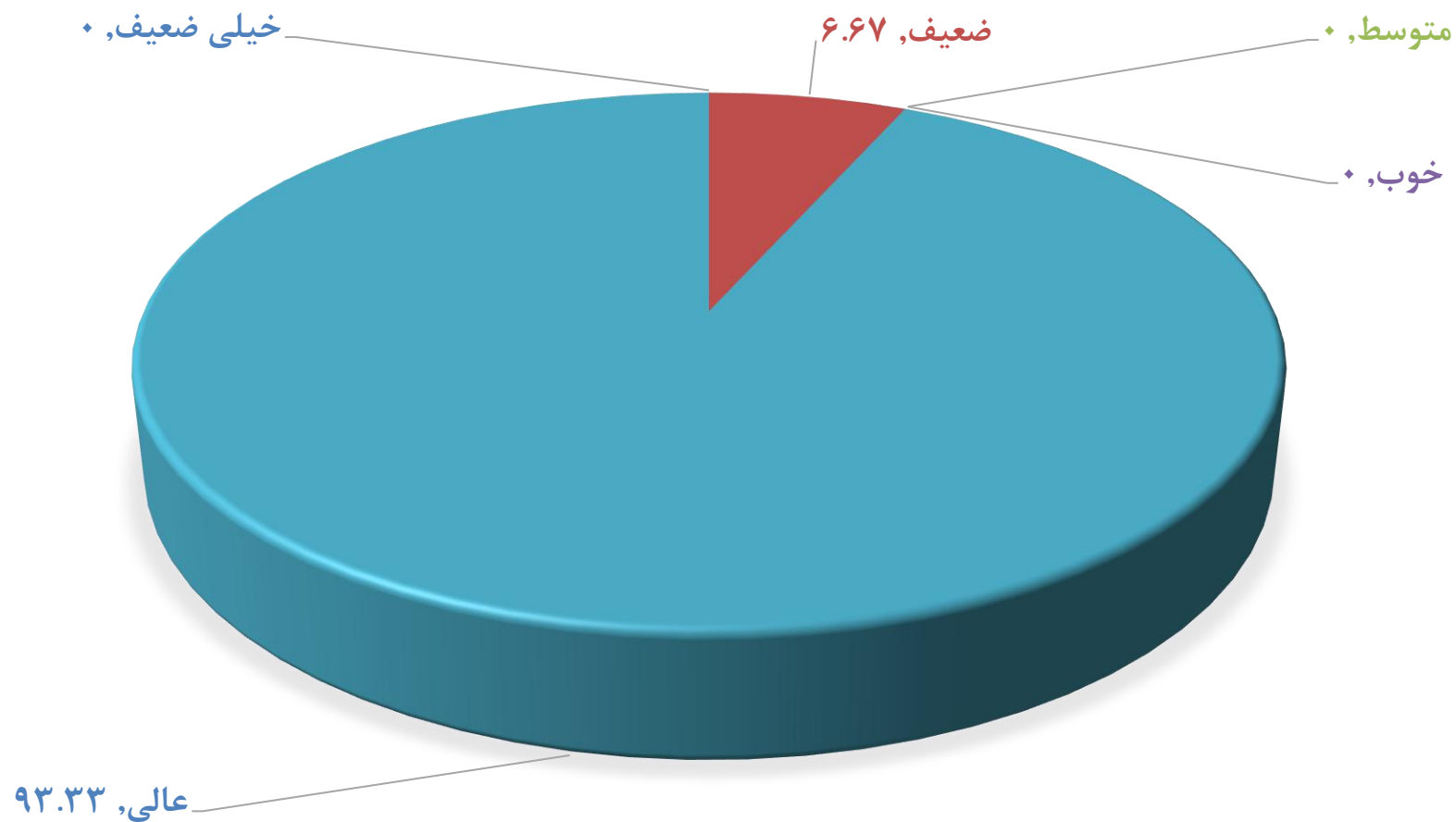
امکانات رفاهی مراجعان



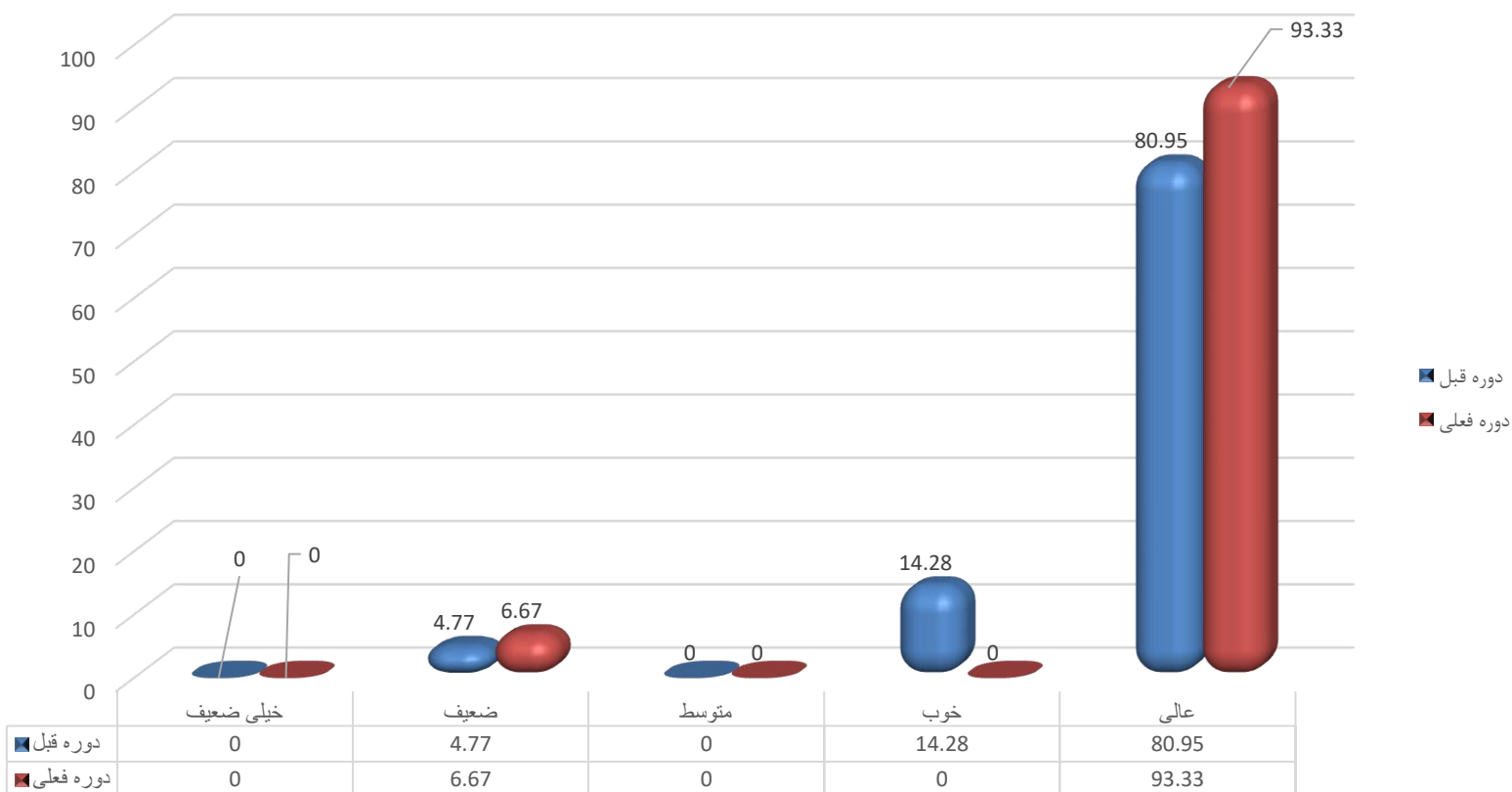
میزان زمان صرف شده ارائه خدمات



میزان رضایتمندی ارباب جوع



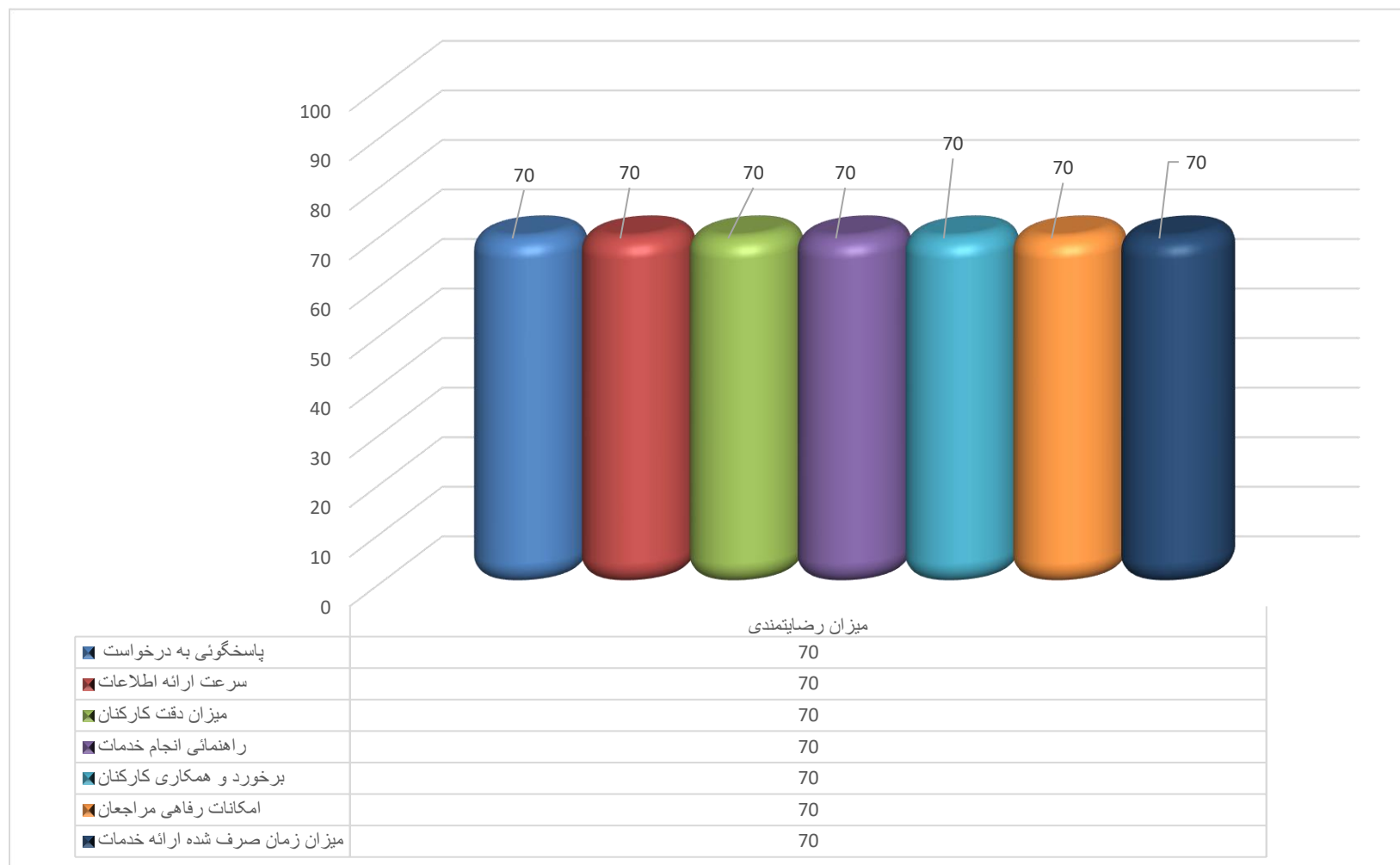
مقایسه میزان رضایتمندی ارباب رجوع دوره فعلی و دوره قبل



با توجه به نمودار فوق، بصورت کلی شاهد **کاهش** میزان رضایتمندی ارباب رجوع به میزان ۱.۹٪ در این دوره نسبت به دوره قبل هستیم.

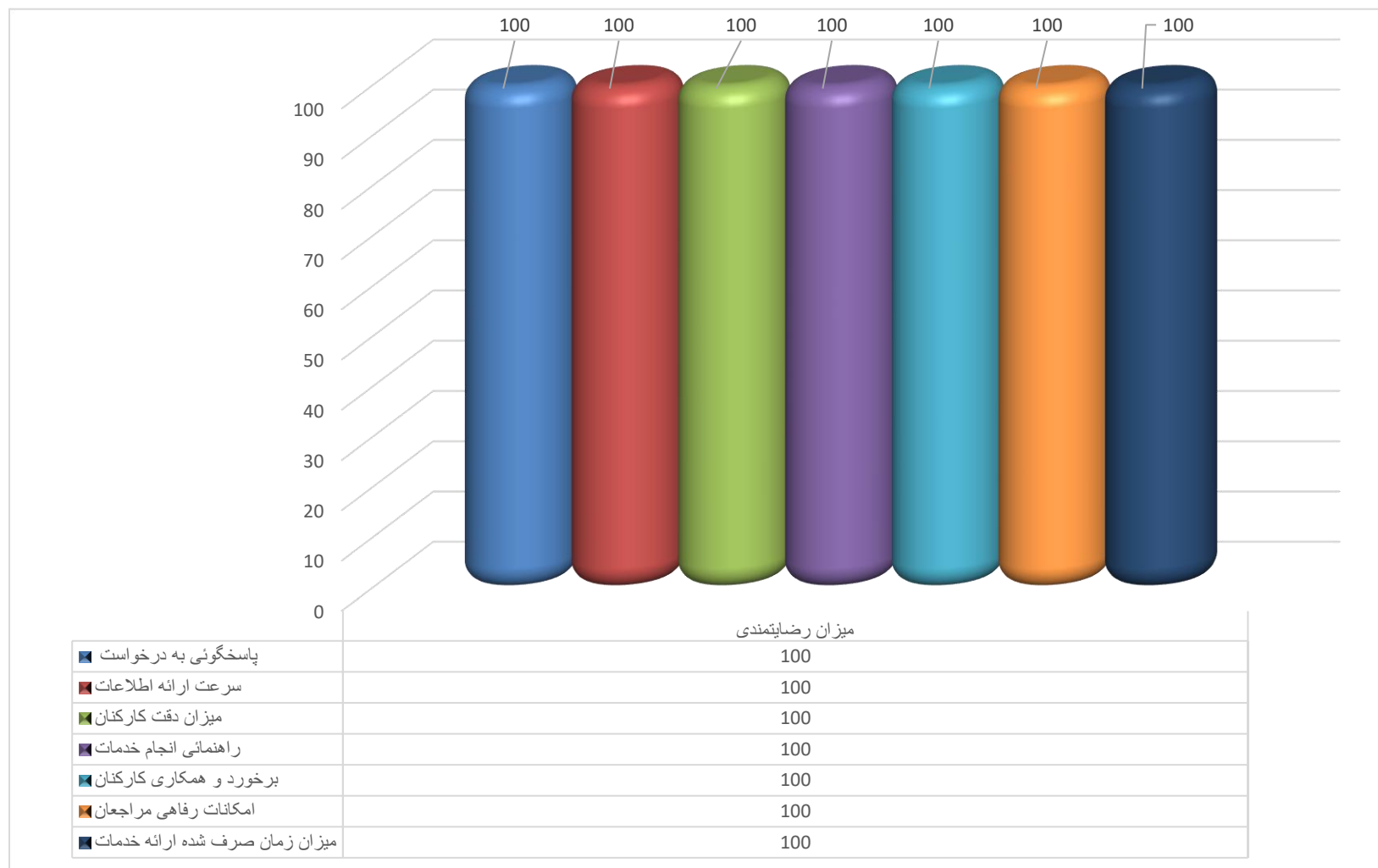


میزان رضایتمندی واحد حراست پایگاه شمیران

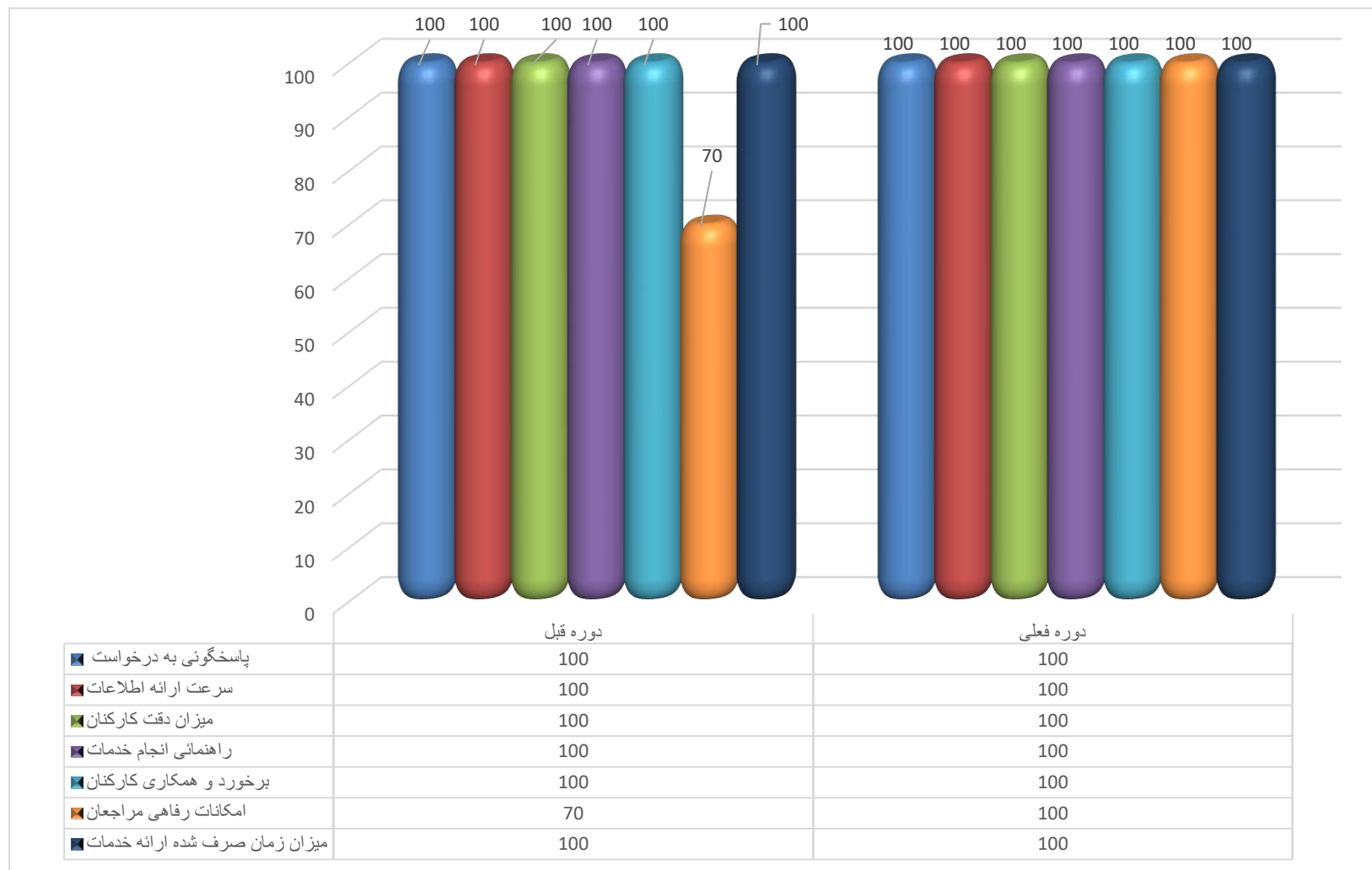




میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی



میزان رضایتمندی واحد نمونه گیری ریوی نسبت به دوره قبل





❖ توضیحات

- ✓ از سامانه پیامکی ارتباط با ارباب رجوع هیچ گزارشی دریافت نشده است.
- ✓ از طریق ایمیل هیچ گزارش و یا 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 وزارتی سه مورد شکایت مطرح گردیده که یک مورد پاسخ داده شده و دو مورد در دست اقدام می باشد.
- ✓ از طریق مراجعه حضوری به انستیتو دو مورد شکایت مطرح شده که یک مورد پاسخ داده شده و یک مورد در دست اقدام می باشد.
- ✓ از طریق تلفن هیچ شکایت و یا پیشنهادی دریافت نشده است.

❖ شکایات

- سه مورد شکایت مطرح گردیده که یک مورد پاسخ داده شده و دو مورد در دست اقدام می باشد.
- دو مورد شکایت مطرح شده که یک مورد پاسخ داده شده و یک مورد در دست اقدام می باشد.



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

○ پیشنهادات

○ هیچ پیشنهادی در این دوره دریافت نشده است .

○ گزارشات

○ رضایتمندی

• یازده مورد تشکر از زحمات جناب آقای مرتضی معصومی و سرکار خانم مجدالاشرافی در نمونه گیری ریوی شده است.

○ عدم رضایت

• عدم رضایت از پرسنل حراست پایگا شمیران