

# نظرسنجی

## گزارش تحلیلی فرم‌های

از ارباب رجوع

اداره کل دامپزشکی استان اصفهان

دبیرخانه کمیته صیانت از حقوق شهروندی

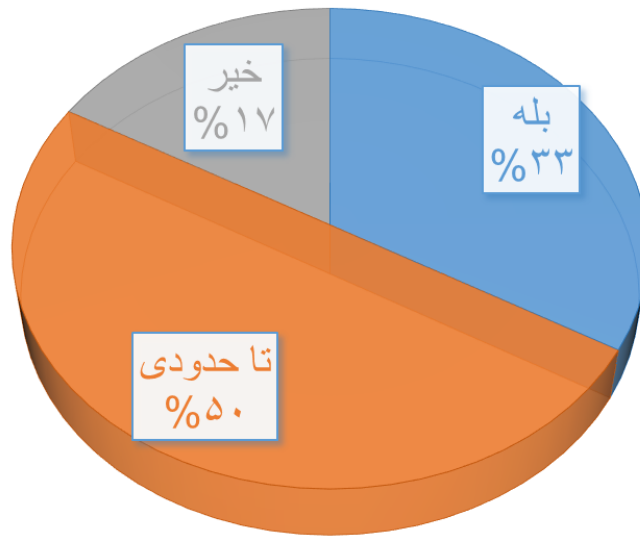
از ابتدای سال 1396 تا دی ماه (ده ماهه)

در این نظرسنجی 68 فرم تکمیل شده توسط ارباب رجوع که به دبیرخانه کمیته صیانت از حقوق شهروندی تحویل شده مورد بررسی قرار گرفت. فرم نظرسنجی شامل هفت پرسش است که با استفاده "روش امتیاز دهی به پاسخ‌ها" مهم‌ترین یافته‌های تحلیل متغیرهای آن بشرح زیر است:

1- پرسش اول: آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم بصورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟ پاسخ‌ها: بلی، تا حدودی، خیر. روش ارزش‌یابی: دادن امتیاز به پاسخ‌ها: بله = 2 تا حدودی = 1 خیر = 0 تاثیر فراوانی پاسخ در امتیاز کسب شده

جمع کل امتیازات = کسب امتیاز 56 از 136 امتیاز با متوسط 1.7 که نشان دهنده رضایت متوسط ارباب رجوع می‌باشد. تعداد به سؤال پاسخ بلی، تعداد پاسخ تا حدودی و تعداد پاسخ خیر داده اند.

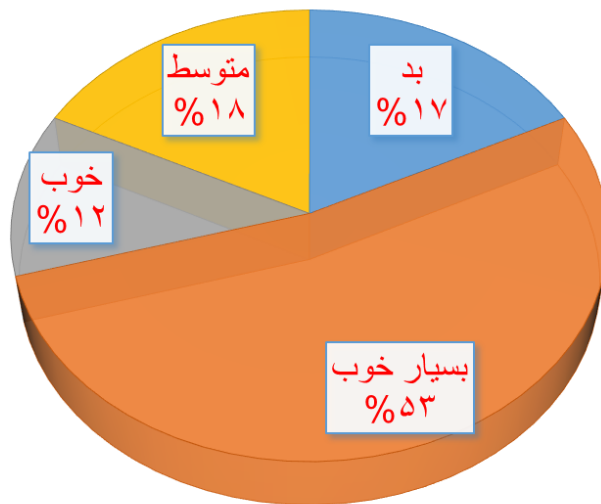
آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم بصورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟



2- پرسش دوم : نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه است؟ پاسخ ها : بسیار خوب ، خوب ، متوسط ، بد روش ارزش یابی : دادن امتیاز به پاسخ ها بسیار خوب = 3 خوب = 2 متوسط = 1 بد = 0 تاثیر فراوانی پاسخ در امتیاز کسب شده

جمع کل امتیازات = کسب امتیاز 116 از 178 امتیاز با متوسط 1.8 که نشان دهنده رضایت متوسط ارباب رجوع می باشد. تعداد به سؤال پاسخ ب بسیار خوب ، تعداد پاسخ خوب ، تعداد پاسخ متوسط و تعداد پاسخ بد داده اند که فراوانی پاسخ ها به صورت زیر بوده است :

نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه است؟



3- پرسش سوم : آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است؟ پاسخ ها بلی ، خیر روش ارزش یابی : دادن امتیاز به پاسخ ها بله = 1 خیر = 0 تاثیر فراوانی پاسخ در امتیاز کسب شده

جمع امتیازات = کسب امتیاز 33 از 64 امتیاز با متوسط 48% که نشان دهنده انجام کار ارباب رجوع کمتر از نصف مراجعان را راضی کرده است. تعداد 31 به سؤال پاسخ بلی ، تعداد 33 پاسخ خیر داده اند .



4- پرسش چهارم: نام فرد یا افرادی که منا سبتترین برخورد و همکاری را با شما داشته اند مرقوم فرمایید؟ کمتر از نیمی از کسانی که برگ نظر سنجی پر کرده اند . این بند را تکمیل کرده اند . افراد زیر مورد تقدیر قرار گرفته اند :

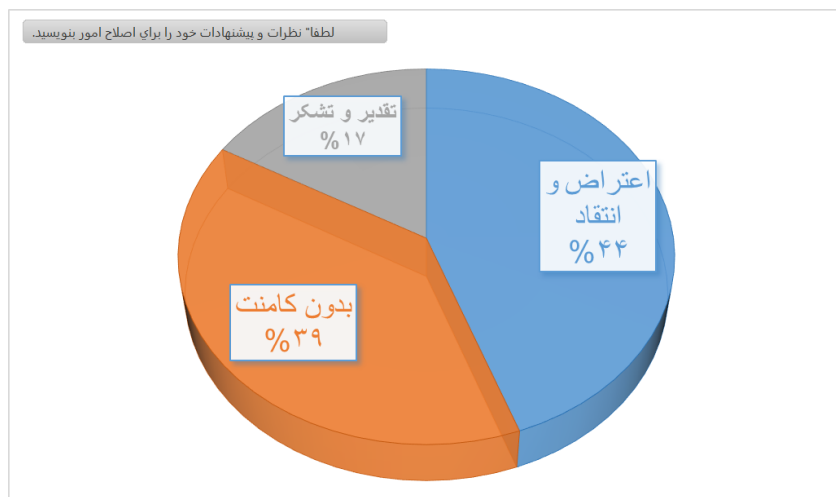
کسانی که به نام آنها در فرم ها اشاره شده است : خانم عابدی ؛ دکتر کرد آبادی ، کشتکار 3 بار تکرار ، ضیایی 2 تکرار ؛ خانم نصیری ؛ دکتر کیمیایی ؛ دکتر موحدی 2 بار ، همه خوب برخورد کردند (عناوین مشابه ) 5 بار تکرار؛ شعبانی دو بار تکرار ، دکتر مرادی ؛ مهندس امینی دوبار تکرار ، نوروزی، قاسمی امور مالی ؛ رشیدمیاب دو بار ، دکتر صالح، دکتر خامسی پور 2 بار  
 نکته مهم : کمتر از 40 درصد مراجعینی که به نام افراد با ذکر نام در برگ پرسش نامه اشاره کرده اند خدمت مورد نظرشان در اداره کل دامپزشکی انجام شده است که نشان می دهد اگر چه کار فرد انجام نشده با اینحال رفتار مناسبی از سوی همکاران اداره کل با آنها انجام شده است .

5- پرسش پنجم : نام فرد یا افرادی که برخورد نامنا سبی با شما داشته اند مرقوم فرمایید؟ تعداد 14 مورد به نام افراد و یا اداره به دلیل عدم رفتار منا سب نام برده اند. نام هیچ یک از همکاران دوبار تکرار نشده است . بجز یک مورد دیگر افرادی که به نام اشخاص اشاره کرده اند خدمت مورد نظر آنها انجام نگردیده است .

6- پرسش ششم : چنانچه در خواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است لطفاً آنرا مرقوم فرمایید. ( با ذکر مورد و فرد مورد نظر )؟ بجز یک مورد آن هم بدون ذکر م صدق و روش در خواست دیگر مراجعان به این سؤال پاسخ منفی داده اند .



7- پرسش هفتم: لطفاً نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید. روش امتیاز دهی بدون ارائه پیشنهاد و نظر = 1 کامنت اعتراضی و انتقاد = 0 تقدیر و مشابه = 2 تاثیر فراوانی پاسخ در امتیاز کسب شده



جمع کل امتیازات = کسب امتیاز 98 از 178 امتیاز با متوسط 0.55 که نشان دهنده رضایت متوسط ارباب رجوع می باشد.

جمع بندی نهایی: مجموع رضایت مندی با توجه به جمع نمره سؤال های شماره یک، دو، سه، شش و هفت با توجه به فراوانی و تاثیر متقابل پاسخ ها در یکدیگر در نمودار زیر نشان داده شده است. به عنوان مثال: 33 درصد از کسانی که فرم پر کرده اند از نحوه برخورد رضایت داشته و رفتار کارکنان را بسیار خوب ارزیابی نموده و خدمت مورد نظر آنها ارائه گردیده است. در مجموع فقط 16 درصد مراجعین رفتار از اداره کل ناراضی بوده رفتار همکاران را نامناسب ارزیابی و خدمت مورد نظر آنها انجام نگردیده است. 51 درصد مراجعین نیز اداره کل را متوسط ارزیابی نموده اند.

با توجه به موارد فوق در مجموع ارزیابی شهروندان از ارائه خدمت در مجموعه دامپزشکی استان خوب ارزیابی می گردد.

