Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi veİç Kontrol Sisteminin oluşturulması çalışmaları kapsamında, Kalite Yönetim Sistemi Çalışma Ekimiz tarafından İç Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme anket çalışmaları başlatılmıştır. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü olarak sizlere yönelik faaliyetlerimizi ve bizlerden beklentilerinizi objektif bir şekilde ortaya koymanız daha verimli, etkili ve ekonomik çalışmalar yürütülebilmesine katkı sağlayacaktır. Diğer taraftan bu anketi doğru bir şekilde doldurmanız Kalite Yönetim Sistemi veİç Kontrol çalışmalarımızın katılımcılık esasına uygun olarak sürdürülebilmesine de yardımcı olacaktır. Şimdiden anket çalışmalarımıza gösterdiğiniz ilgiden ötürü teşekkür ederiz. (Not: Anket çalışmaları tamamen gizlilik esasları çerçevesinde yürütülmektedir.)

Not: Lütfen bu formu Birimimiz adına **tüm personelinizle** birlikte doldurunuz.

**Tarih:**

**Değerlendiren Birim:**

1. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün misyonu (varlık nedeni) sizce nedir?

2. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü için aşağıdaki açıklamalardan hangisi geçerli olabilir?

Sadece bir seçenek işaretleyiniz.

1. Beklenti ve ihtiyaçlarımızı önemsemez.
2. Kurumun ihtiyaçlarına ancak bir sorun çıktığı zaman ya da talepler doğrultusunda çözüm getirir.
3. Herhangi bir talep olmadan sorunları fark edip çözüm getirir.
4. Sadece sorun olduğu zaman değil, her zaman kaliteyi arttırıcı faaliyetlerde bulunur.

3. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün vatandaşa verilen hizmetlerdeki rolünün ne kadar olduğunu düşünüyorsunuz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | **---------** | 25 | **----------** | 50 | **----------** | 75 | **---------** | 100 |

4. Sizce performansımız hakkında, Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğüne gelen sözlü/yazılı bütün geri bildirimleri (olumlu ya da uyarıcı) ne kadar değerlendirebiliyoruz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | **----------** | 25 | **----------** | 50 | **----------** | 75 | **----------** | 100 |

5. Personeliniz, Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden neler beklenmesi gerektiğini biliyorlar mı?

Evet ( ) Kısmen ( ) Hayır ( )

6. Size verdiğimiz hizmetin temin zamanı açısından Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden ne kadar memnunsunuz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | **----------** | 25 | **----------** | 50 | **----------** | 75 | **----------** | 100 |

Bu konuda taleplerinizi daha iyi karşılayabilmek için ne tür iyileştirmeler yapabiliriz?

Önem sırasına göre ve somut olarak belirtiniz.

a)

b)

c)

7. Size verdiğimiz hizmetin kalitesi açısından Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün ne kadar memnunsunuz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | **----------** | 25 | **----------** | 50 | **----------** | 75 | **----------** | 100 |

Bu konuda taleplerinizi daha iyi karşılayabilmek için ne tür iyileştirmeler yapabiliriz?

Önem sırasına göre ve somut olarak belirtiniz.

a)

b)

c)

8. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden beklentilerinizi düşünerek aşağıdaki maddeleri önem sırasına göre numaralandırınız.

( ) Hizmetimizin temin zamanı

( ) Hizmetimizin maliyeti

( ) Hizmetimizin kalitesi

( ) Diğer (belirtiniz)

9. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden memnun olmadığınız en önemli konuları ve bize önerebileceğiniz olası iyileştirme faaliyetlerini belirtiniz (özellikle; sorunların çözümü konusunda duyarlılık gösterme, iş birliği yapma, sahip olduğumuz personelin nitelik ve nicelikleri, verdiğimiz hizmetlerin şeffaf ve güvene dayalı olması vb. konularda).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Memnun olmadığınız konular: | Önerdiğiniz iyileştirme faaliyetleri: |
| a) |  |  |
| b) |  |  |
| c) |  |  |

10. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden memnun olduğunuz en önemli konuları belirtiniz (özellikle sorunların çözümü konusunda duyarlılık gösterme, iş birliği yapma, sahip olduğumuz personelin nitelik ve nicelikleri, verdiğimiz hizmetlerin şeffaf ve güvene dayalı olması, vb. konularda)

Memnun olduğunuz konular:

a)

b)

c)

11. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden hangi ek ya da farklı bilgileri almak istersiniz?

a)

b)

c)

12. Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden beklentileriniz nelerdir?

13. Genel olarak yapacağınız değerlendirmede; Artvin İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünden ne kadar memnunsunuz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | **----------** | 25 | **----------** | 50 | **----------** | 75 | **----------** | 100 |

Birim Yöneticisi ve Personeli adına

İMZA

Adı soyadı:

Unvanı: