

KASTAMONU İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ
2020 EKİM AYI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKET RAPORU

Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Sınırlılıkları

Teşkilatımızca sunulan hizmetlerin kalitesi, memnuniyetin ölçülebilmesi ve vatandaşların beklentileri ile ilgili bilgi edinmek amacıyla 10 maddelik “Vatandaş Memnuniyet Anketi” 20/10/2020 – 27/10/2020 tarihleri arasında il ve ilçe merkezlerimizde 228 vatandaşa uygulanarak sonuçları değerlendirilmiştir.

En düşük değer için 1 puan, en yüksek değer için 5 puan verilmiştir. Elde edilen veriler; 1-2 puan için memnuniyetin düşük olduğunu, 3-4 arası puanlar için memnuniyetin yeterli düzeyde sağlandığını, 4-5 arası puanlar memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

Değerlendirme sonuçlarına göre 10 maddenin memnuniyet düzeyi **yüksek** çıkmıştır.

Tablo 1: Memnuniyetin yüksek düzeyde olduğu maddeler (4-5 arası puanlar)

S.No	MADDELER	PUAN
1	Hizmet verilen binanın fiziki koşulları (otopark, oturma yeri, aydınlatma) yeterli seviyededir.	4,03
2	Hizmet verilen yerin, genel temizliği ve düzeni yeterli seviyededir.	4,21
3	İşlemlerin sonuçları hakkında bilgi verilmesi yeterli seviyededir.	4,24
4	Genel olarak almış olduğum hizmetten memnunum.	4,31
5	İşlemlerin zamanında yapılması yeterli seviyededir.	4,34
6	Hizmet veren görevli memurun bilgi düzeyi yeterli düzeydedir.	4,37
7	Hizmet veren görevli memurdan genel olarak memnunum.	4,39
8	Hizmet veren görevli memur tarafsız bir şekilde hizmet vermektedir.	4,42
9	Hizmet veren görevli memur açık anlaşılır iletişim kurmakta ve güler yüzlü hizmet vermektedir.	4,44
10	Hizmet evren görevli memurun ilgi ve alakası yeterli düzeydedir.	4,65