Tarım ve Orman Bakanlığı İç Kontrol Sisteminin oluşturulması çalışmaları kapsamında, İç Kontrol Sistemi Çalışma Ekimiz tarafından İç Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme anket çalışmaları başlatılmıştır. Birimimiz 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 İç 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. Birimimizin misyonu (varlık nedeni) sizce nedir?

2. Birimimiz 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. Birimimizin vatandaşa verilen hizmetlerdeki rolünün ne kadar olduğunu düşünüyorsunuz?

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

4. Sizce performansımız hakkında, Birimimize gelen sözlü/yazılı bütün geri bildirimleri (olumlu ya da uyarıcı) ne kadar değerlendirebiliyoruz?

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

5. Personeliniz, Birimimizden neler beklenmesi gerektiğini biliyorlar mı?

 Evet ( ) Kısmen ( ) Hayır ( )

6. Size verdiğimiz hizmetin temin zamanı açısından Birimimizden 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 Birimimizden 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. Birimimizden beklentilerinizi düşünerek aşağıdaki maddeleri önem sırasına göre numaralandırınız.

 ( ) Hizmetimizin temin zamanı

 ( ) Hizmetimizin maliyeti

 ( ) Hizmetimizin kalitesi

 ( ) Diğer (belirtiniz)

9. Birimimizden 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. Birimimizden 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. Birimimizden hangi ek ya da farklı bilgileri almak istersiniz?

 a)

 b)

 c)

12. Birimimizden beklentileriniz nelerdir?

13. Genel olarak yapacağınız değerlendirmede; Birimimizden ne kadar memnunsunuz?

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

 Birim Yöneticisi ve Personeli adına

 İMZA

 Adı soyadı:

 Unvanı: