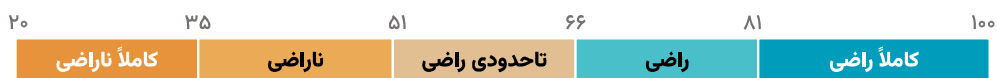
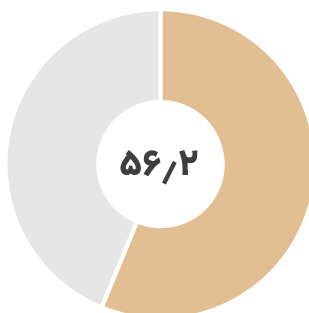


۳-۱۲- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت کشور

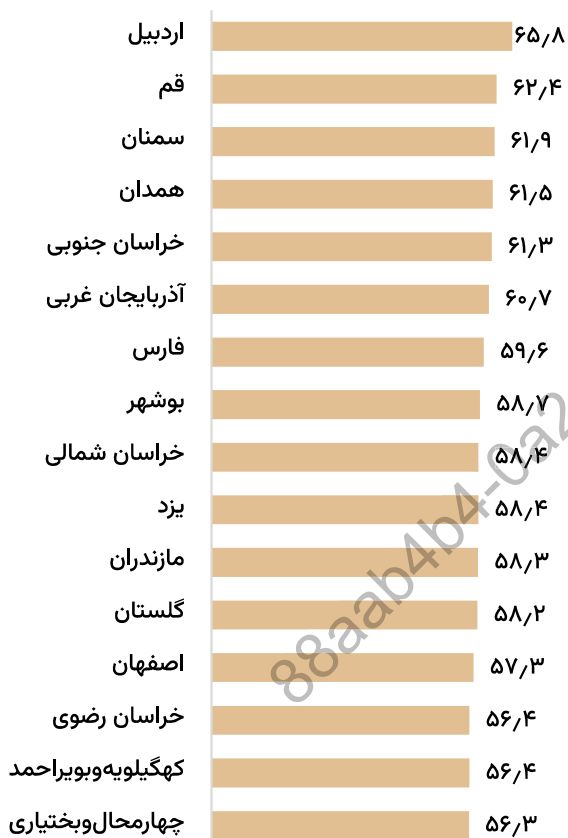
نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور



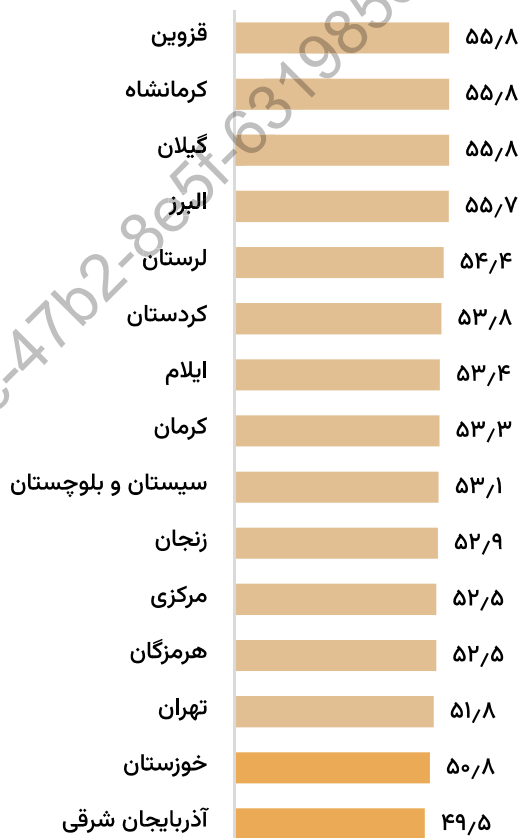
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

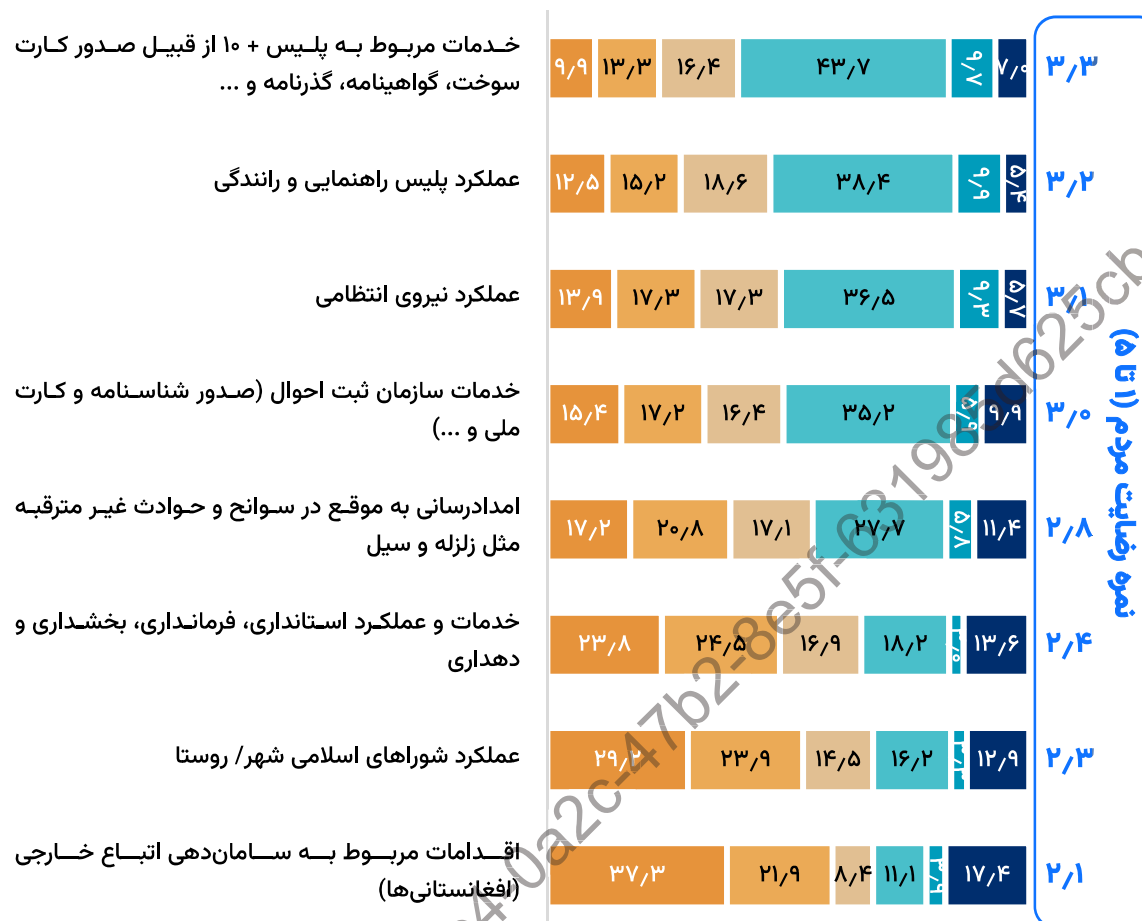


خدمات منتخب وزارت کشور



درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



نمودار رضایت مردم (۱ تا ۵)

۳-۱۲-۱- عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا

جدول ۳-۷۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا								
استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
سمنان	۱۰/۹	۲۲/۹	۲۳/۶	۲۶/۱	۱/۵	۱۵/۰	۱۰۰/۰	۲/۸
فارس	۱۵/۹	۲۰/۷	۳۳/۴	۲۴/۱	۴/۴	۱/۵	۱۰۰/۰	۲/۸
قم	۱۲/۸	۱۳/۰	۲۵/۸	۱۹/۲	۱/۲	۲۸/۰	۱۰۰/۰	۲/۸
همدان	۱۰/۴	۲۷/۸	۲۸/۴	۲۳/۹	۴/۸	۴/۷	۱۰۰/۰	۲/۸
اردبیل	۳۴/۴	۲۳/۷	۳/۵	۲۰/۰	۱۵/۵	۲/۹	۱۰۰/۰	۲/۶
یزد	۱۹/۲	۲۵/۶	۱۱/۷	۱۹/۴	۷/۰	۱۷/۱	۱۰۰/۰	۲/۶
آذربایجان غربی	۳۰/۱	۲۴/۳	۱۰/۷	۲۶/۲	۵/۰	۳/۷	۱۰۰/۰	۲/۵
بوشهر	۳۰/۶	۱۴/۰	۱۲/۳	۲۴/۸	۲/۰	۱۶/۳	۱۰۰/۰	۲/۵
سیستان و بلوچستان	۲۴/۹	۲۷/۸	۲۲/۵	۱۹/۸	۳/۵	۱/۵	۱۰۰/۰	۲/۵
کرمانشاه	۱۶/۹	۳۱/۹	۱۰/۴	۱۷/۵	۲/۴	۲۰/۹	۱۰۰/۰	۲/۵
گیلان	۲۲/۱	۲۸/۸	۱۵/۶	۱۹/۸	۳/۲	۱۰/۵	۱۰۰/۰	۲/۵
مازندران	۲۶/۷	۱۶/۶	۲۲/۶	۲۰/۱	۴/۳	۹/۷	۱۰۰/۰	۲/۵
اصفهان	۱۷/۶	۳۵/۹	۲۳/۹	۱۴/۸	۰/۸	۷/۰	۱۰۰/۰	۲/۴
خراسان جنوبی	۲۶/۸	۲۷/۳	۱۶/۶	۱۸/۱	۳/۵	۷/۷	۱۰۰/۰	۲/۴
خراسان شمالی	۳۳/۹	۱۴/۲	۱۲/۰	۱۷/۷	۵/۷	۱۶/۵	۱۰۰/۰	۲/۴
گلستان	۲۹/۲	۲۴/۸	۱۲/۵	۱۸/۴	۴/۲	۱۰/۹	۱۰۰/۰	۲/۴
البرز	۲۷/۷	۲۱/۶	۱۰/۷	۱۴/۲	۲/۸	۲۳/۰	۱۰۰/۰	۲/۳
کرمان	۳۲/۸	۲۶/۳	۱۲/۸	۱۴/۳	۶/۹	۶/۹	۱۰۰/۰	۲/۳
چهارمحال و بختیاری	۴۰/۶	۱۶/۳	۱۴/۵	۱۴/۸	۳/۵	۱۰/۳	۱۰۰/۰	۲/۲
خراسان رضوی	۲۸/۰	۲۳/۴	۹/۳	۱۵/۹	۱/۴	۲۲/۰	۱۰۰/۰	۲/۲
قزوین	۳۳/۶	۲۵/۵	۱۳/۷	۱۵/۷	۰/۷	۱۰/۸	۱۰۰/۰	۲/۲
کهگیلویه و بویراحمد	۳۵/۸	۲۲/۷	۹/۱	۱۶/۵	۳/۷	۱۲/۲	۱۰۰/۰	۲/۲
آذربایجان شرقی	۳۲/۰	۳۰/۵	۲۰/۱	۸/۱	۰/۶	۸/۷	۱۰۰/۰	۲/۱
زنجان	۴۰/۳	۲۵/۳	۹/۰	۱۲/۰	۶/۸	۶/۶	۱۰۰/۰	۲/۱
کردستان	۴۲/۴	۱۴/۹	۱۴/۷	۱۳/۰	۲/۰	۱۳/۰	۱۰۰/۰	۲/۱
لرستان	۳۹/۹	۲۷/۵	۵/۳	۱۷/۵	۳/۵	۶/۳	۱۰۰/۰	۲/۱
مرکزی	۳۳/۳	۲۴/۴	۱۵/۰	۱۰/۵	۰/۹	۱۵/۹	۱۰۰/۰	۲/۱
هرمزگان	۴۰/۲	۲۳/۳	۹/۱	۱۲/۹	۶/۰	۸/۵	۱۰۰/۰	۲/۱
ایلام	۴۲/۰	۲۴/۰	۴/۸	۱۵/۸	۲/۰	۱۱/۴	۱۰۰/۰	۲/۰
تهران	۳۱/۵	۲۳/۳	۱۳/۰	۷/۶	۱/۱	۲۳/۵	۱۰۰/۰	۲/۰
خوزستان	۴۶/۳	۲۱/۱	۴/۵	۱۳/۶	۳/۰	۱۱/۵	۱۰۰/۰	۱/۹
کل کشور	۲۹/۲	۲۳/۹	۱۴/۵	۱۶/۲	۳/۳	۱۲/۹	۱۰۰/۰	۲/۳

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۳/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۹/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از عملکرد شوراهای اسلامی ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان، تهران و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

۳-۱۲-۲- خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...)

جدول ۳-۷۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و...)

استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
اردبیل	۸/۵	۲۰/۰	۳/۴	۴۰/۸	۲۷/۳	۰/۰	۱۰۰/۰	۳/۶
بوشهر	۱۳/۵	۷/۸	۶/۸	۵۹/۱	۳/۵	۹/۳	۱۰۰/۰	۳/۴
سمنان	۳/۵	۹/۷	۲۲/۹	۴۷/۸	۳/۰	۱۳/۱	۱۰۰/۰	۳/۴
یزد	۷/۵	۱۶/۹	۱۱/۲	۴۲/۳	۱۳/۲	۸/۹	۱۰۰/۰	۳/۴
گلستان	۶/۸	۱۴/۹	۱۶/۹	۴۵/۴	۵/۹	۱۰/۱	۱۰۰/۰	۳/۳
لرستان	۱۲/۷	۱۷/۶	۷/۶	۴۷/۳	۱۰/۷	۴/۱	۱۰۰/۰	۳/۳
آذربایجان غربی	۱۱/۷	۲۱/۱	۸/۶	۴۳/۱	۱۱/۳	۴/۲	۱۰۰/۰	۳/۲
خراسان شمالی	۱۳/۲	۱۱/۷	۱۷/۰	۳۹/۴	۷/۲	۱۱/۵	۱۰۰/۰	۳/۲
چهارمحال و بختیاری	۱۵/۷	۱۲/۲	۱۴/۵	۴۵/۴	۵/۵	۶/۷	۱۰۰/۰	۳/۱
فارس	۹/۶	۱۹/۷	۲۹/۳	۲۷/۵	۱۲/۲	۱/۷	۱۰۰/۰	۳/۱
کردستان	۱۷/۳	۹/۴	۱۷/۸	۴۱/۹	۶/۱	۷/۵	۱۰۰/۰	۳/۱
مازندران	۱۰/۰	۱۴/۹	۲۶/۶	۳۴/۴	۴/۶	۹/۵	۱۰۰/۰	۳/۱
اصفهان	۸/۹	۲۴/۳	۲۱/۹	۳۷/۱	۱/۴	۶/۴	۱۰۰/۰	۳/۰
البرز	۱۴/۲	۱۳/۱	۱۵/۵	۳۶/۷	۳/۹	۱۶/۶	۱۰۰/۰	۳/۰
خراسان جنوبی	۱۹/۲	۱۵/۰	۱۷/۲	۳۸/۷	۶/۷	۳/۲	۱۰۰/۰	۳/۰
قم	۵/۹	۱۸/۲	۳۲/۷	۲۸/۵	۱/۰	۱۳/۷	۱۰۰/۰	۳/۰
کهگیلویه و بویراحمد	۲۰/۰	۱۴/۶	۱۰/۱	۳۹/۰	۸/۹	۷/۴	۱۰۰/۰	۳/۰
همدان	۸/۳	۲۲/۶	۲۷/۲	۳۰/۰	۵/۹	۶/۰	۱۰۰/۰	۳/۰
ایلام	۱۹/۰	۱۹/۲	۷/۵	۳۶/۴	۶/۲	۱۱/۷	۱۰۰/۰	۲/۹
تهران	۱۴/۶	۱۵/۴	۲۴/۳	۲۶/۰	۳/۰	۱۶/۷	۱۰۰/۰	۲/۹
خراسان رضوی	۱۶/۴	۱۶/۶	۱۳/۹	۳۱/۵	۳/۲	۱۸/۴	۱۰۰/۰	۲/۹
قزوین	۱۵/۰	۱۸/۴	۱۶/۴	۳۷/۷	۲/۲	۱۰/۳	۱۰۰/۰	۲/۹
کرمان	۲۱/۷	۱۹/۲	۱۳/۷	۳۰/۹	۹/۷	۴/۸	۱۰۰/۰	۲/۹
مرکزی	۱۵/۲	۱۴/۳	۲۲/۲	۳۲/۶	۲/۰	۱۳/۷	۱۰۰/۰	۲/۹
زنجان	۲۵/۲	۱۱/۷	۱۵/۰	۳۸/۴	۳/۰	۶/۷	۱۰۰/۰	۲/۸
سیستان و بلوچستان	۱۷/۰	۲۰/۷	۲۶/۰	۳۰/۰	۲/۰	۴/۳	۱۰۰/۰	۲/۸
کرمانشاه	۱۴/۲	۲۴/۶	۱۰/۹	۲۶/۸	۴/۷	۱۸/۸	۱۰۰/۰	۲/۸
هرمزگان	۲۴/۲	۲۱/۵	۹/۵	۲۸/۶	۱۱/۵	۴/۷	۱۰۰/۰	۲/۸
خوزستان	۲۷/۴	۱۴/۰	۸/۱	۳۶/۳	۴/۵	۹/۷	۱۰۰/۰	۲/۷
گیلان	۲۲/۱	۲۶/۵	۱۱/۶	۲۵/۵	۵/۱	۹/۲	۱۰۰/۰	۲/۶
آذربایجان شرقی	۳۷/۳	۲۲/۶	۱۴/۷	۹/۱	۰/۰	۱۶/۳	۱۰۰/۰	۲/۰
کل کشور	۱۵/۴	۱۷/۲	۱۶/۴	۳۵/۲	۵/۹	۹/۹	۱۰۰/۰	۳/۰

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۲/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...)» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۱/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۳ برآورد شده که این مقدار معادل با حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، بوشهر، سمنان و یزد نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های آذربایجان شرقی، گیلان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

۳-۱۲-۳- اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها)

جدول ۷۲-۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها)								
استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم - بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
همدان	۹/۸	۲۱/۷	۲۰/۸	۱۷/۱	۶/۵	۲۴/۱	۱۰۰/۰	۲/۹
اردبیل	۳۴/۴	۲۴/۷	۱/۰	۱۴/۰	۱۸/۰	۷/۹	۱۰۰/۰	۲/۵
هرمزگان	۳۶/۷	۱۶/۰	۳/۶	۱۷/۶	۱۵/۱	۱۱/۰	۱۰۰/۰	۲/۵
آذربایجان غربی	۲۵/۷	۲۶/۶	۵/۴	۱۸/۲	۴/۶	۱۹/۵	۱۰۰/۰	۲/۴
قم	۲۶/۶	۱۹/۰	۱۸/۰	۱۲/۳	۴/۷	۱۹/۴	۱۰۰/۰	۲/۴
کرمانشاه	۱۹/۳	۲۷/۳	۷/۱	۱۵/۳	۲/۲	۲۸/۸	۱۰۰/۰	۲/۴
مازندران	۲۶/۱	۲۰/۱	۲۳/۹	۹/۳	۱/۷	۱۸/۹	۱۰۰/۰	۲/۳
البرز	۳۶/۲	۲۳/۱	۷/۰	۱۴/۸	۴/۸	۱۴/۱	۱۰۰/۰	۲/۲
سیستان و بلوچستان	۲۵/۸	۳۲/۲	۱۸/۸	۱۱/۰	۲/۰	۱۰/۲	۱۰۰/۰	۲/۲
گیلان	۲۲/۲	۲۷/۶	۷/۲	۱۲/۰	۲/۷	۲۸/۳	۱۰۰/۰	۲/۲
خراسان جنوبی	۳۲/۱	۲۱/۱	۷/۲	۱۳/۴	۱/۵	۲۴/۷	۱۰۰/۰	۲/۱
خوزستان	۳۷/۴	۲۱/۱	۵/۷	۱۶/۱	۳/۷	۱۶/۰	۱۰۰/۰	۲/۱
فارس	۳۵/۵	۳۰/۱	۲۳/۳	۸/۰	۱/۰	۲/۱	۱۰۰/۰	۲/۱
کهگیلویه و بویراحمد	۳۸/۹	۲۱/۴	۳/۰	۱۲/۶	۷/۱	۱۷/۰	۱۰۰/۰	۲/۱
اصفهان	۳۵/۶	۳۳/۵	۱۱/۴	۱۰/۶	۱/۸	۷/۱	۱۰۰/۰	۲/۰
ایلام	۳۳/۲	۱۱/۷	۶/۰	۸/۲	۴/۰	۳۶/۹	۱۰۰/۰	۲/۰
چهارمحال و بختیاری	۴۶/۵	۱۴/۲	۳/۳	۱۳/۵	۴/۳	۱۸/۲	۱۰۰/۰	۲/۰
قزوین	۳۱/۹	۳۱/۱	۶/۴	۹/۱	۲/۰	۱۹/۵	۱۰۰/۰	۲/۰
گلستان	۳۶/۸	۱۹/۵	۵/۷	۹/۰	۳/۹	۲۵/۱	۱۰۰/۰	۲/۰
لرستان	۴۰/۷	۲۶/۷	۳/۶	۱۰/۷	۵/۳	۱۳/۰	۱۰۰/۰	۲/۰
خراسان رضوی	۳۸/۳	۱۶/۹	۴/۴	۱۱/۱	۲/۴	۲۶/۹	۱۰۰/۰	۱/۹
زنجان	۵۵/۹	۱۳/۵	۵/۷	۱۵/۰	۳/۰	۶/۹	۱۰۰/۰	۱/۹
سمنان	۳۴/۴	۳۸/۲	۷/۷	۸/۷	۰/۷	۱۰/۳	۱۰۰/۰	۱/۹
کرمان	۵۶/۰	۱۶/۸	۵/۰	۱۰/۱	۵/۹	۶/۲	۱۰۰/۰	۱/۹
آذربایجان شرقی	۳۸/۰	۳۰/۹	۱۳/۳	۳/۹	۰/۶	۱۳/۳	۱۰۰/۰	۱/۸
بوشهر	۵۱/۱	۱۴/۳	۵/۸	۱۰/۵	۱/۳	۱۷/۰	۱۰۰/۰	۱/۸
تهران	۴۷/۶	۲۰/۴	۹/۱	۷/۶	۱/۲	۱۴/۱	۱۰۰/۰	۱/۸
خراسان شمالی	۳۹/۵	۱۱/۰	۴/۵	۷/۸	۲/۸	۳۴/۴	۱۰۰/۰	۱/۸
کردستان	۴۲/۰	۱۲/۷	۵/۳	۶/۲	۴/۴	۲۹/۴	۱۰۰/۰	۱/۸
مرکزی	۴۶/۱	۱۳/۹	۵/۲	۱۰/۰	۲/۴	۲۲/۴	۱۰۰/۰	۱/۸
یزد	۶۱/۳	۱۶/۵	۴/۷	۷/۵	۳/۵	۶/۵	۱۰۰/۰	۱/۷
کل کشور	۳۷/۳	۲۱/۹	۸/۴	۱۱/۱	۳/۹	۱۷/۴	۱۰۰/۰	۲/۱

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۹/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها)» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۵ درصد معتقدند که مردم از این اقدامات رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این اقدامات، ۲/۱ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های یزد، مرکزی، کردستان، خراسان شمالی، تهران، بوشهر و آذربایجان شرقی به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

۳-۱۲-۱۴- خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهرداری

جدول ۳-۷۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهرداری

استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم - بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
سمنان	۹/۰	۱۸/۹	۲۹/۱	۲۵/۶	۱/۲	۱۶/۲	۱۰۰/۰	۲/۹
قم	۸/۴	۱۹/۵	۲۲/۴	۲۳/۶	۲/۷	۲۳/۴	۱۰۰/۰	۲/۹
همدان	۷/۸	۲۶/۱	۳۲/۲	۲۱/۵	۵/۷	۶/۷	۱۰۰/۰	۲/۹
آذربایجان غربی	۲۰/۷	۲۵/۳	۹/۶	۲۸/۲	۷/۹	۸/۳	۱۰۰/۰	۲/۸
اردبیل	۲۱/۴	۳۴/۳	۱/۵	۲۰/۹	۱۸/۲	۳/۷	۱۰۰/۰	۲/۸
اصفهان	۱۱/۶	۳۱/۵	۲۴/۲	۲۶/۴	۰/۲	۶/۱	۱۰۰/۰	۲/۷
فارس	۱۱/۹	۲۷/۲	۳۳/۲	۲۲/۵	۲/۰	۳/۲	۱۰۰/۰	۲/۷
مازندران	۱۸/۹	۱۷/۷	۲۸/۹	۲۱/۰	۲/۹	۱۰/۶	۱۰۰/۰	۲/۷
بوشهر	۲۷/۳	۱۳/۸	۱۵/۳	۲۷/۸	۱/۸	۱۴/۰	۱۰۰/۰	۲/۶
خراسان جنوبی	۲۳/۴	۲۵/۲	۱۷/۵	۲۱/۹	۴/۲	۷/۸	۱۰۰/۰	۲/۶
گلستان	۲۰/۸	۲۲/۸	۱۹/۱	۱۹/۷	۴/۲	۱۳/۴	۱۰۰/۰	۲/۶
خراسان شمالی	۲۶/۷	۱۶/۲	۱۷/۷	۱۹/۵	۳/۰	۱۶/۹	۱۰۰/۰	۲/۵
کرمانشاه	۱۸/۲	۲۴/۴	۱۱/۵	۱۹/۷	۲/۰	۲۴/۲	۱۰۰/۰	۲/۵
گیلان	۲۲/۵	۲۶/۵	۱۶/۴	۱۹/۴	۳/۶	۱۱/۶	۱۰۰/۰	۲/۵
یزد	۲۲/۲	۲۴/۴	۱۴/۲	۱۹/۷	۵/۰	۱۴/۵	۱۰۰/۰	۲/۵
البرز	۲۳/۸	۲۱/۶	۱۵/۹	۱۶/۲	۲/۸	۱۹/۷	۱۰۰/۰	۲/۴
سیستان و بلوچستان	۲۴/۹	۲۶/۲	۲۷/۸	۱۵/۹	۰/۴	۴/۸	۱۰۰/۰	۲/۴
قزوین	۲۰/۵	۳۱/۳	۱۴/۴	۱۶/۹	۱/۰	۱۵/۹	۱۰۰/۰	۲/۴
کهگیلویه و بویراحمد	۲۹/۷	۲۲/۴	۱۰/۱	۱۶/۷	۵/۲	۱۵/۹	۱۰۰/۰	۲/۴
چهارمحال و بختیاری	۳۲/۹	۱۸/۷	۱۸/۷	۱۷/۰	۲/۷	۱۰/۰	۱۰۰/۰	۲/۳
خراسان رضوی	۲۴/۸	۲۰/۸	۱۲/۹	۱۴/۹	۲/۶	۲۴/۰	۱۰۰/۰	۲/۳
کرمان	۳۱/۵	۲۳/۳	۱۵/۳	۱۷/۴	۴/۲	۸/۳	۱۰۰/۰	۲/۳
آذربایجان شرقی	۲۴/۰	۳۵/۴	۲۳/۸	۸/۱	۱/۰	۷/۷	۱۰۰/۰	۲/۲
ایلام	۳۰/۸	۲۹/۵	۶/۵	۱۶/۵	۱/۳	۱۵/۴	۱۰۰/۰	۲/۲
تهران	۲۲/۶	۲۲/۳	۱۷/۰	۱۰/۰	۱/۱	۲۷/۰	۱۰۰/۰	۲/۲
زنجان	۳۷/۸	۲۲/۱	۱۲/۹	۱۸/۲	۲/۰	۷/۰	۱۰۰/۰	۲/۲
کردستان	۳۶/۰	۱۹/۶	۱۵/۲	۱۷/۶	۰/۷	۱۰/۹	۱۰۰/۰	۲/۲
لرستان	۲۸/۴	۳۷/۳	۶/۲	۱۵/۶	۳/۸	۸/۷	۱۰۰/۰	۲/۲
مرکزی	۲۸/۱	۲۳/۵	۱۶/۱	۱۴/۸	۰/۲	۱۷/۳	۱۰۰/۰	۲/۲
هرمزگان	۳۵/۳	۲۷/۵	۸/۹	۱۴/۹	۵/۳	۸/۱	۱۰۰/۰	۲/۲
خوزستان	۴۴/۶	۱۸/۷	۶/۱	۱۷/۰	۴/۳	۹/۳	۱۰۰/۰	۲/۱
کل کشور	۲۳/۸	۲۴/۵	۱۶/۹	۱۸/۲	۳/۰	۱۳/۶	۱۰۰/۰	۲/۴

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهرداری» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۹/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات، ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان، هرمزگان، مرکزی، لرستان، کردستان، زنجان، تهران، ایلام و آذربایجان شرقی، نمره رضایت مردمی از خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهرداری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

۳-۱۲-۵- عملکرد نیروی انتظامی

جدول ۳-۷۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد نیروی انتظامی

استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
اردبیل	۵/۰	۱۸/۰	۲/۷	۳۶/۹	۳۶/۲	۱/۲	۱۰۰/۰	۳/۸
خراسان جنوبی	۵/۰	۱۱/۹	۱۳/۷	۵۱/۷	۱۴/۷	۳/۰	۱۰۰/۰	۳/۶
قم	۶/۲	۷/۴	۲۴/۴	۵۰/۹	۸/۴	۲/۷	۱۰۰/۰	۳/۵
یزد	۶/۷	۱۸/۷	۹/۰	۴۵/۵	۱۴/۹	۵/۲	۱۰۰/۰	۳/۵
آذربایجان غربی	۸/۶	۱۸/۰	۱۲/۱	۴۲/۰	۱۵/۴	۳/۹	۱۰۰/۰	۳/۴
سمنان	۵/۰	۹/۵	۲۳/۹	۵۱/۹	۴/۵	۵/۲	۱۰۰/۰	۳/۴
آذربایجان شرقی	۶/۲	۱۴/۷	۲۳/۶	۴۲/۴	۷/۵	۵/۶	۱۰۰/۰	۳/۳
خراسان شمالی	۱۴/۲	۷/۸	۱۶/۵	۳۸/۳	۱۳/۸	۹/۴	۱۰۰/۰	۳/۳
فارس	۵/۶	۱۴/۱	۳۳/۳	۳۳/۹	۱۱/۶	۱/۵	۱۰۰/۰	۳/۳
همدان	۵/۷	۲۰/۰	۲۲/۸	۳۸/۵	۹/۸	۳/۲	۱۰۰/۰	۳/۳
بوشهر	۱۴/۸	۸/۳	۱۵/۳	۴۹/۱	۵/۰	۷/۵	۱۰۰/۰	۳/۲
چهارمحال و بختیاری	۱۴/۲	۱۳/۸	۱۶/۰	۴۲/۰	۱۱/۰	۳/۰	۱۰۰/۰	۳/۲
گلستان	۱۲/۷	۱۴/۹	۱۵/۶	۳۹/۰	۱۰/۱	۷/۷	۱۰۰/۰	۳/۲
مازندران	۹/۳	۱۲/۴	۳۰/۳	۳۵/۹	۷/۳	۴/۸	۱۰۰/۰	۳/۲
ایلام	۱۱/۵	۲۵/۹	۶/۲	۳۸/۲	۱۰/۲	۸/۰	۱۰۰/۰	۳/۱
خراسان رضوی	۱۶/۷	۱۴/۹	۱۳/۱	۴۳/۷	۵/۴	۶/۲	۱۰۰/۰	۳/۱
قزوین	۱۲/۰	۱۹/۸	۱۵/۴	۴۲/۵	۴/۶	۵/۷	۱۰۰/۰	۳/۱
کهگیلویه و بویراحمد	۱۲/۶	۲۰/۷	۱۴/۸	۳۶/۹	۱۰/۸	۴/۲	۱۰۰/۰	۳/۱
اصفهان	۱۰/۰	۲۳/۸	۱۸/۷	۴۰/۴	۲/۸	۴/۳	۱۰۰/۰	۳/۰
زنجان	۱۶/۵	۲۱/۹	۱۵/۷	۳۱/۴	۱۱/۷	۲/۸	۱۰۰/۰	۳/۰
کردستان	۱۹/۳	۱۲/۵	۱۹/۵	۳۲/۵	۸/۸	۷/۴	۱۰۰/۰	۳/۰
گیلان	۱۳/۹	۲۴/۴	۱۷/۵	۳۲/۶	۷/۶	۴/۰	۱۰۰/۰	۳/۰
لرستان	۲۰/۵	۲۵/۸	۴/۷	۳۲/۷	۱۴/۵	۱/۸	۱۰۰/۰	۳/۰
البرز	۲۰/۱	۱۷/۲	۱۸/۶	۲۷/۵	۱۰/۷	۵/۹	۱۰۰/۰	۲/۹
سیستان و بلوچستان	۱۳/۷	۱۹/۰	۲۸/۹	۲۸/۵	۴/۹	۵/۰	۱۰۰/۰	۲/۹
کرمانشاه	۱۱/۱	۲۴/۲	۱۲/۴	۲۷/۳	۵/۳	۱۹/۷	۱۰۰/۰	۲/۹
مرکزی	۱۹/۱	۱۳/۹	۱۶/۷	۳۵/۹	۳/۹	۱۰/۵	۱۰۰/۰	۲/۹
خوزستان	۲۷/۴	۱۷/۰	۱۳/۴	۳۲/۹	۶/۹	۲/۴	۱۰۰/۰	۲/۸
کرمان	۲۳/۲	۱۸/۹	۱۴/۱	۲۷/۸	۱۰/۹	۵/۱	۱۰۰/۰	۲/۸
تهران	۲۲/۷	۱۷/۸	۲۳/۳	۲۵/۸	۳/۹	۶/۵	۱۰۰/۰	۲/۷
هرمزگان	۲۷/۳	۲۲/۴	۱۰/۷	۲۲/۴	۱۱/۱	۶/۱	۱۰۰/۰	۲/۷
کل کشور	۱۳/۹	۱۷/۳	۱۷/۳	۳۶/۵	۹/۳	۵/۷	۱۰۰/۰	۳/۱

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۱/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد نیروی انتظامی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۵/۸ درصد معتقدند که مردم از عملکرد فراجا رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۳/۱ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، خراسان جنوبی، قم و یزد، نمره رضایت مردم از این عملکرد را بالاتر و استان‌های هرمزگان، تهران، کرمان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از عملکرد نیروی انتظامی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

۳-۱۲-۶- عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی

جدول ۳-۷۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی								
استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۵ تا ۱)
اردبیل	۷/۰	۱۲/۲	۳/۵	۴۱/۴	۳۵/۲	۰/۷	۱۰۰/۰	۳/۹
خراسان جنوبی	۶/۷	۶/۵	۱۵/۷	۴۹/۵	۱۷/۹	۳/۷	۱۰۰/۰	۳/۷
سمنان	۴/۲	۱۰/۷	۲۳/۹	۵۲/۶	۵/۷	۲/۹	۱۰۰/۰	۳/۵
آذربایجان غربی	۱۱/۰	۱۶/۳	۱۲/۳	۴۱/۷	۱۶/۳	۲/۴	۱۰۰/۰	۳/۴
خراسان شمالی	۱۱/۳	۶/۵	۱۷/۵	۴۱/۸	۱۱/۵	۱۱/۴	۱۰۰/۰	۳/۴
فارس	۳/۶	۱۲/۹	۳۴/۷	۳۵/۵	۱۲/۰	۱/۳	۱۰۰/۰	۳/۴
قم	۷/۴	۷/۶	۲۴/۶	۵۰/۹	۷/۴	۲/۱	۱۰۰/۰	۳/۴
یزد	۸/۲	۱۷/۷	۱۲/۷	۴۱/۱	۱۴/۷	۵/۶	۱۰۰/۰	۳/۴
اصفهان	۶/۱	۱۹/۷	۱۷/۹	۴۸/۹	۳/۹	۳/۵	۱۰۰/۰	۳/۳
بوشهر	۱۲/۸	۱۱/۸	۱۳/۰	۴۹/۸	۷/۰	۵/۶	۱۰۰/۰	۳/۳
چهارمحال و بختیاری	۱۵/۷	۱۰/۵	۱۶/۲	۴۴/۱	۱۱/۰	۲/۵	۱۰۰/۰	۳/۳
خراسان رضوی	۹/۹	۱۰/۹	۱۸/۱	۴۶/۰	۷/۷	۷/۴	۱۰۰/۰	۳/۳
کهگیلویه و بویراحمد	۱۵/۳	۱۲/۱	۱۱/۳	۴۰/۴	۱۳/۵	۷/۴	۱۰۰/۰	۳/۳
گلستان	۱۰/۳	۱۲/۰	۱۷/۷	۴۲/۲	۱۰/۱	۷/۷	۱۰۰/۰	۳/۳
همدان	۵/۹	۱۶/۷	۲۸/۲	۳۴/۷	۱۰/۲	۴/۳	۱۰۰/۰	۳/۳
البرز	۱۳/۵	۱۵/۵	۱۶/۳	۳۶/۲	۱۲/۶	۵/۹	۱۰۰/۰	۳/۲
قزوین	۱۰/۸	۱۳/۲	۱۷/۲	۴۸/۰	۴/۲	۶/۶	۱۰۰/۰	۳/۲
کردستان	۱۷/۰	۸/۶	۲۳/۱	۳۱/۹	۱۳/۹	۵/۵	۱۰۰/۰	۳/۲
مازندران	۶/۸	۱۲/۹	۳۳/۰	۳۵/۹	۶/۰	۵/۴	۱۰۰/۰	۳/۲
ایلام	۱۴/۲	۲۳/۳	۶/۳	۳۸/۵	۱۰/۸	۶/۹	۱۰۰/۰	۳/۱
زنجان	۱۴/۹	۱۹/۷	۱۷/۲	۳۴/۸	۱۰/۹	۲/۵	۱۰۰/۰	۳/۱
کرمانشاه	۱۲/۶	۱۶/۹	۱۰/۶	۳۴/۴	۷/۳	۱۸/۲	۱۰۰/۰	۳/۱
گیلان	۱۲/۰	۲۱/۳	۱۹/۰	۳۵/۰	۷/۴	۵/۳	۱۰۰/۰	۳/۱
آذربایجان شرقی	۹/۱	۱۹/۹	۳۲/۴	۲۵/۳	۷/۹	۵/۴	۱۰۰/۰	۳/۰
تهران	۱۴/۶	۱۷/۰	۲۶/۳	۳۰/۵	۵/۷	۵/۹	۱۰۰/۰	۳/۰
کرمان	۲۲/۵	۱۶/۰	۱۲/۶	۳۴/۵	۱۲/۴	۲/۰	۱۰۰/۰	۳/۰
لرستان	۱۵/۱	۲۶/۹	۶/۷	۳۶/۰	۱۱/۳	۴/۰	۱۰۰/۰	۳/۰
مرکزی	۱۷/۴	۱۳/۰	۱۸/۹	۳۵/۰	۴/۸	۱۰/۹	۱۰۰/۰	۳/۰
خوزستان	۲۴/۷	۱۴/۲	۱۵/۴	۳۶/۱	۷/۱	۲/۵	۱۰۰/۰	۲/۹
سیستان و بلوچستان	۱۴/۶	۱۶/۶	۳۱/۶	۲۷/۶	۴/۶	۵/۰	۱۰۰/۰	۲/۹
هرمزگان	۲۶/۴	۱۸/۲	۸/۹	۲۵/۱	۱۳/۷	۷/۷	۱۰۰/۰	۲/۸
کل کشور	۱۲/۵	۱۵/۲	۱۸/۶	۳۸/۴	۹/۹	۵/۴	۱۰۰/۰	۳/۲

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۷/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۸/۳ درصد معتقدند که مردم از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این عملکرد ۳/۲ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، خراسان جنوبی و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

۳-۱۲-۷- خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ...

جدول ۳-۷۶: جداول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ...

استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
اردبیل	۳٫۷	۱۳٫۷	۲٫۲	۴۵٫۱	۳۳٫۷	۱٫۶	۱۰۰/۰	۳٫۹
بوشهر	۵٫۳	۷٫۵	۸٫۳	۶۵٫۸	۷٫۸	۵٫۳	۱۰۰/۰	۳٫۷
سمنان	۱٫۳	۶٫۸	۱۷٫۰	۶۴٫۸	۴٫۳	۵٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۷
آذربایجان غربی	۷٫۳	۱۲٫۷	۱۰٫۶	۵۲٫۴	۱۵٫۲	۱٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۶
خراسان جنوبی	۶٫۲	۱۱٫۷	۱۴٫۲	۵۱٫۰	۱۳٫۷	۳٫۲	۱۰۰/۰	۳٫۶
چهارمحال و بختیاری	۷٫۷	۱۰٫۰	۱۲٫۹	۵۴٫۲	۸٫۰	۷٫۲	۱۰۰/۰	۳٫۵
خراسان شمالی	۷٫۷	۶٫۵	۱۷٫۲	۳۹٫۲	۱۴٫۰	۱۵٫۴	۱۰۰/۰	۳٫۵
کهگیلویه و بویراحمد	۱۰٫۸	۱۰٫۳	۱۰٫۳	۴۶٫۳	۱۳٫۳	۹٫۰	۱۰۰/۰	۳٫۵
گلستان	۹٫۶	۶٫۶	۱۴٫۴	۵۱٫۶	۱۰٫۳	۷٫۵	۱۰۰/۰	۳٫۵
لرستان	۷٫۱	۱۷٫۵	۵٫۳	۴۹٫۷	۱۴٫۴	۶٫۰	۱۰۰/۰	۳٫۵
یزد	۷٫۵	۱۳٫۰	۱۵٫۲	۴۰٫۹	۱۵٫۵	۷٫۹	۱۰۰/۰	۳٫۵
اصفهان	۵٫۷	۱۲٫۸	۱۹٫۰	۵۴٫۰	۴٫۲	۴٫۳	۱۰۰/۰	۳٫۴
ایلام	۹٫۵	۱۷٫۳	۶٫۵	۴۳٫۸	۱۲٫۳	۱۰٫۶	۱۰۰/۰	۳٫۴
خراسان رضوی	۶٫۵	۱۱٫۳	۱۴٫۳	۵۰٫۶	۶٫۵	۱۰٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۴
قزوین	۸٫۱	۱۱٫۲	۱۳٫۹	۵۳٫۳	۳٫۴	۱۰٫۱	۱۰۰/۰	۳٫۴
قم	۳٫۴	۹٫۳	۳۱٫۴	۴۵٫۹	۴٫۹	۵٫۳	۱۰۰/۰	۳٫۴
کردستان	۱۳٫۲	۸٫۱	۱۳٫۲	۴۸٫۱	۹٫۲	۸٫۲	۱۰۰/۰	۳٫۴
مازندران	۵٫۸	۱۲٫۰	۲۹٫۰	۳۴٫۹	۱۱٫۰	۷٫۳	۱۰۰/۰	۳٫۴
البرز	۱۰٫۷	۱۲٫۹	۱۴٫۸	۴۶٫۰	۹٫۸	۵٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۳
تهران	۷٫۹	۹٫۹	۲۶٫۸	۴۰٫۶	۶٫۰	۸٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۳
مرکزی	۸٫۱	۱۱٫۵	۱۶٫۸	۴۷٫۱	۴٫۴	۱۲٫۱	۱۰۰/۰	۳٫۳
کرمان	۱۷٫۹	۱۲٫۰	۱۱٫۸	۴۱٫۸	۱۳٫۷	۲٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۲
گیلان	۱۳٫۹	۱۶٫۵	۱۴٫۸	۴۰٫۳	۹٫۱	۵٫۴	۱۰۰/۰	۳٫۲
هرمزگان	۱۶٫۰	۱۷٫۸	۱۱٫۴	۲۹٫۰	۲۰٫۰	۵٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۲
همدان	۵٫۹	۱۸٫۹	۲۶٫۷	۳۶٫۷	۷٫۰	۴٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۲
زنجان	۲۲٫۹	۶٫۵	۱۴٫۴	۴۳٫۸	۸٫۵	۳٫۹	۱۰۰/۰	۳٫۱
فارس	۱۱٫۳	۲۳٫۱	۲۴٫۱	۲۳٫۷	۱۶٫۵	۱٫۳	۱۰۰/۰	۳٫۱
کرمانشاه	۱۳٫۱	۱۶٫۹	۹٫۱	۳۷٫۵	۶٫۴	۱۷٫۰	۱۰۰/۰	۳٫۱
خوزستان	۲۱٫۵	۱۱٫۸	۱۴٫۴	۴۰٫۰	۷٫۵	۴٫۸	۱۰۰/۰	۳٫۰
سیستان و بلوچستان	۱۶٫۱	۱۷٫۴	۲۶٫۵	۲۸٫۷	۴٫۲	۷٫۱	۱۰۰/۰	۲٫۹
آذربایجان شرقی	۲۴٫۴	۲۸٫۶	۱۹٫۷	۱۷٫۴	۰٫۶	۹٫۳	۱۰۰/۰	۲٫۴
کل کشور	۹٫۹	۱۳٫۳	۱۶٫۴	۴۳٫۷	۹٫۷	۷٫۰	۱۰۰/۰	۳٫۳

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۳/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ...» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۵۳/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات، ۳/۳ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، بوشهر و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های آذربایجان شرقی و سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ... را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

۳-۱۲-۸- امدادرسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل

زلزله و سیل

جدول ۷۷-۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از امدادرسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل

استان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم- بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (۱ تا ۵)
فارس	۳/۴	۱۵/۹	۳۴/۴	۳۰/۲	۱۴/۷	۱/۴	۱۰۰/۰	۳/۴
خراسان جنوبی	۷/۸	۱۶/۵	۱۴/۸	۴۳/۳	۱۰/۳	۷/۳	۱۰۰/۰	۳/۳
قم	۴/۹	۱۴/۱	۲۷/۹	۳۱/۹	۴/۰	۱۷/۲	۱۰۰/۰	۳/۲
اردبیل	۹/۷	۳۳/۸	۳/۷	۳۳/۳	۱۴/۴	۵/۱	۱۰۰/۰	۳/۱
اصفهان	۹/۹	۲۱/۵	۱۷/۲	۴۳/۳	۲/۲	۵/۹	۱۰۰/۰	۳/۱
بوشهر	۱۹/۵	۱۳/۳	۱۵/۵	۴۰/۰	۳/۸	۷/۹	۱۰۰/۰	۳/۰
سمنان	۸/۰	۱۶/۷	۲۶/۶	۳۰/۶	۱/۲	۱۶/۹	۱۰۰/۰	۳/۰
همدان	۷/۶	۲۱/۱	۲۸/۳	۲۶/۵	۵/۴	۱۱/۱	۱۰۰/۰	۳/۰
آذربایجان غربی	۱۴/۲	۲۵/۹	۱۲/۱	۳۵/۹	۶/۱	۵/۸	۱۰۰/۰	۲/۹
خراسان شمالی	۲۰/۵	۱۲/۵	۱۴/۲	۲۶/۵	۸/۵	۱۷/۸	۱۰۰/۰	۲/۹
قزوین	۱۴/۴	۱۷/۱	۱۳/۴	۳۱/۱	۳/۷	۲۰/۳	۱۰۰/۰	۲/۹
گلستان	۱۴/۰	۲۲/۶	۱۸/۰	۲۹/۲	۵/۹	۱۰/۳	۱۰۰/۰	۲/۹
آذربایجان شرقی	۱۳/۰	۲۳/۲	۳۰/۴	۲۳/۸	۳/۱	۶/۵	۱۰۰/۰	۲/۸
خراسان رضوی	۱۵/۶	۱۹/۰	۱۵/۰	۲۹/۵	۴/۰	۱۶/۹	۱۰۰/۰	۲/۸
زنجان	۲۵/۹	۱۶/۲	۱۲/۷	۳۳/۲	۷/۰	۵/۰	۱۰۰/۰	۲/۸
کرمانشاه	۱۳/۶	۲۵/۳	۱۰/۹	۲۸/۷	۲/۹	۱۸/۶	۱۰۰/۰	۲/۸
گیلان	۱۸/۵	۲۳/۲	۱۶/۸	۲۹/۹	۷/۴	۴/۲	۱۰۰/۰	۲/۸
مازندران	۱۳/۰	۱۸/۴	۳۲/۵	۲۲/۶	۳/۷	۹/۸	۱۰۰/۰	۲/۸
یزد	۱۸/۲	۱۹/۷	۱۶/۷	۲۳/۷	۹/۲	۱۲/۵	۱۰۰/۰	۲/۸
چهارمحال و بختیاری	۲۳/۱	۱۶/۸	۱۵/۰	۳۱/۳	۴/۰	۹/۸	۱۰۰/۰	۲/۷
خوزستان	۲۷/۶	۱۵/۸	۱۱/۴	۳۲/۰	۳/۹	۹/۳	۱۰۰/۰	۲/۷
کردستان	۲۴/۲	۱۶/۰	۱۹/۳	۲۱/۵	۶/۸	۱۲/۲	۱۰۰/۰	۲/۷
کهگیلویه و بویراحمد	۲۲/۲	۲۴/۴	۸/۹	۲۲/۹	۷/۶	۱۴/۰	۱۰۰/۰	۲/۷
مرکزی	۱۶/۳	۱۵/۷	۱۴/۸	۲۵/۲	۱/۳	۲۶/۷	۱۰۰/۰	۲/۷
البرز	۲۳/۱	۱۷/۵	۱۶/۲	۱۹/۰	۴/۶	۱۹/۶	۱۰۰/۰	۲/۶
ایلام	۲۱/۹	۳۲/۲	۸/۵	۲۴/۹	۶/۰	۶/۵	۱۰۰/۰	۲/۶
تهران	۱۹/۰	۲۰/۱	۱۷/۰	۲۱/۱	۳/۷	۱۹/۱	۱۰۰/۰	۲/۶
کرمان	۲۹/۰	۲۰/۲	۱۰/۵	۲۳/۷	۱۰/۳	۶/۳	۱۰۰/۰	۲/۶
لرستان	۲۴/۲	۳۱/۶	۷/۸	۲۲/۴	۸/۰	۶/۰	۱۰۰/۰	۲/۶
سیستان و بلوچستان	۱۹/۶	۲۹/۸	۲۵/۶	۱۴/۶	۱/۸	۸/۶	۱۰۰/۰	۲/۴
هرمزگان	۳۰/۸	۲۶/۸	۸/۰	۱۷/۵	۸/۶	۸/۳	۱۰۰/۰	۲/۴
کل کشور	۱۷/۲	۲۰/۸	۱۷/۱	۲۷/۷	۵/۸	۱۱/۴	۱۰۰/۰	۲/۸

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «امدادرسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۳/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمات رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۸ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، خراسان جنوبی و قم، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به امدادرسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

۳-۱۲-۹- میزان رضایت از وزارت کشور در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

جدول ۳-۷۸: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت کشور در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها							
استان	پایین	متوسط	بالا	نمی‌دانم بی‌پاسخ	جمع	نمره رضایت (برحسب ۱۰۰)	+/-
اردبیل	۹/۵	۵۸/۸	۳۱/۷	۰/۰	۱۰۰/۰	۶۵/۸	+
قم	۱۳/۵	۶۷/۶	۱۸/۹	۰/۰	۱۰۰/۰	۶۲/۴	+
سمنان	۱۰/۵	۷۴/۸	۱۴/۷	۰/۰	۱۰۰/۰	۶۱/۹	+
همدان	۱۸/۵	۵۸/۰	۲۳/۳	۰/۲	۱۰۰/۰	۶۱/۵	+
خراسان جنوبی	۱۴/۵	۶۷/۸	۱۷/۷	۰/۰	۱۰۰/۰	۶۱/۳	+
آذربایجان غربی	۱۷/۸	۵۹/۲	۲۳/۰	۰/۰	۱۰۰/۰	۶۰/۷	+
فارس	۱۶/۳	۶۸/۰	۱۵/۷	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۹/۶	+
بوشهر	۲۴/۳	۵۴/۱	۲۱/۳	۰/۳	۱۰۰/۰	۵۸/۷	+
خراسان شمالی	۲۳/۳	۵۷/۵	۱۸/۳	۰/۹	۱۰۰/۰	۵۸/۴	+
یزد	۲۵/۵	۵۵/۵	۱۹/۰	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۸/۴	+
مازندران	۲۰/۳	۶۶/۰	۱۳/۳	۰/۴	۱۰۰/۰	۵۸/۳	+
گلستان	۲۲/۳	۵۹/۳	۱۸/۴	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۸/۲	+
اصفهان	۲۲/۱	۶۷/۳	۱۰/۵	۰/۱	۱۰۰/۰	۵۷/۳	+
خراسان رضوی	۲۶/۹	۵۶/۴	۱۵/۲	۱/۵	۱۰۰/۰	۵۶/۴	+
کهگیلویه و بویراحمد	۲۷/۴	۵۸/۰	۱۴/۳	۰/۳	۱۰۰/۰	۵۶/۴	+
چهارمحال و بختیاری	۲۸/۷	۵۶/۰	۱۵/۰	۰/۳	۱۰۰/۰	۵۶/۳	+
قزوین	۲۸/۴	۵۷/۶	۱۳/۲	۰/۸	۱۰۰/۰	۵۵/۸	+
کرمانشاه	۳۲/۵	۳۷/۶	۲۱/۴	۸/۵	۱۰۰/۰	۵۵/۸	+
گیلان	۳۱/۶	۴۹/۶	۱۸/۶	۰/۲	۱۰۰/۰	۵۵/۸	+
البرز	۳۲/۸	۵۱/۵	۱۵/۵	۰/۲	۱۰۰/۰	۵۵/۷	+
لرستان	۳۱/۸	۵۵/۷	۱۲/۵	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۴/۴	+
کردستان	۳۳/۸	۵۵/۰	۱۱/۲	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۳/۸	+
ایلام	۳۵/۸	۵۲/۵	۱۱/۳	۰/۴	۱۰۰/۰	۵۳/۴	+
کرمان	۳۴/۳	۵۰/۵	۱۴/۵	۰/۷	۱۰۰/۰	۵۳/۳	+
سیستان و بلوچستان	۳۰/۹	۵۸/۹	۱۰/۲	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۳/۱	+
زنجان	۳۵/۴	۴۹/۱	۱۵/۵	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۲/۹	+
مرکزی	۳۸/۵	۴۷/۶	۱۳/۰	۰/۹	۱۰۰/۰	۵۲/۵	+
هرمزگان	۴۰/۲	۴۶/۰	۱۲/۹	۰/۹	۱۰۰/۰	۵۲/۵	+
تهران	۳۷/۰	۵۳/۵	۸/۷	۰/۸	۱۰۰/۰	۵۱/۸	+
خوزستان	۴۳/۸	۴۴/۴	۱۱/۸	۰/۰	۱۰۰/۰	۵۰/۸	-
آذربایجان شرقی	۴۳/۸	۵۳/۵	۲/۷	۰/۰	۱۰۰/۰	۴۹/۵	-
کل کشور	۲۸/۵	۵۵/۹	۱۵/۰	۰/۶	۱۰۰/۰	۵۶/۲	+

- ❖ به‌طور کلی ۲۸/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت کشور» نزد عموم مردم پایین و ۱۵ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت کشور در کل کشور معادل با ۵۶/۲ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های اردبیل و قم، نمره کلی رضایت مردم از وزارت کشور را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های آذربایجان شرقی و خوزستان، نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۲: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت کشور



۳-۱۲-۱۰- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت کشور، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

جدول ۳-۷۹: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت کشور، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای					
متغیر	طبقه	میانگین	آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
مراجعه افراد به دستگاه‌ها	مراجعه کرده	۵۵/۵	t-test	-۴/۶۸	۰/۰۰۰
	مراجعه نکرده	۵۶/۸			
جنس	مرد	۵۵/۵	t-test	-۵/۰۳	۰/۰۰۰
	زن	۵۶/۹			
سن	۱۸ تا ۲۹ سال	۵۵/۹	F	۲۷/۲۱	۰/۰۰۰
	۳۰ تا ۴۹ سال	۵۵/۳			
	۵۰ سال به بالا	۵۷/۶			
تحصیلات	کمتر از دیپلم	۵۷/۹	F	۴۷/۷۶	۰/۰۰۰
	دیپلم	۵۵/۹			
	دانشگاهی	۵۴/۶			
محل سکونت	مرکز استان	۵۵/۹	F	۱۸/۵۲	۰/۰۰۰
	شهر غیرمرکز استان	۵۶/۲			
	روستا	۵۶/۶			

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها و سپس شهرهای غیرمرکز استان، رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور را بیش از ساکنین مراکز استان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.