



فرم سنجش رضایت مشتریان

کد: F-HR-04/01

تاریخ:

مشخصات تکمیل کننده:

جنس: زن مرد سن: 0-20 31- 41 بالاتر

تحصیلات: زیر دیپلم دیپلم و فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس و بالاتر

نوع خدمات دریافت شده:

واحدهای مورد مراجعه:

کارمندان مورد مراجعه:

ردیف	شرح ویژگی	ضریب اهمیت			امتیاز سازمان				مخصوص محاسبات سازمان		
		زیاد	متوسط	کم	عالی	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	نمره کسب شده	حداکثر نمره قابل کسب
1	سرعت عمل و انتقال اطلاعات با توجه به زمان متعارف پاسخگویی										
2	حفظ امانت و دقت در نگهداری اسناد و اطلاعات مراجعین										
3	سهولت استفاده و جامعیت مدارک راهنما، فرمهای خام و ...										
4	مناسب بودن محیط کار و محل انتظار مراجعین										
5	قابلیت اعتماد به اطلاعات ارائه شده از سازمان										
6	کیفیت مدارک ارائه شده از سوی سازمان										
7	سهولت دسترسی، کاربری و رهگیری اطلاعات در سایت و مدارک الکترونیک										
8	کیفیت اطلاع رسانی و ارائه خدمات به طور الکترونیکی										
9	نحوه پاسخگویی و راهنمایی متصدی یا کارمند مربوطه										
10	میزان تسلط متصدی انجام کار در انجام امور مربوطه										

- در صورت نارضایتی علت عمده آن:

- مراجعه مکرر به واحد/ سازمان پاسخگویی نامناسب کارکنان تعدد مراحل و مکانهای انجام کار
- اطلاع رسانی نامناسب به مراجعین عدم حضور متصدی انجام کار طولانی بودن زمان و مسیر انجام کار

- در صورت مراجعه مکرر شما، علت عمده آن:

- ناقص بودن مدارک عدم حضور متصدی انجام کار طولانی بودن مراحل کار
- نقص قوانین و مقررات عدم اطلاع مراجعین از فرایند انجام کار

توضیحات:

تایید مشتری: