|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مشتري گرامي، خواهشمند است بمنظور بهبود عملكرد فرايند رسيدگي به شكايات در راستاي افزايش رضايت مشتريان به سوالات ذيل به دقت پاسخ دهيد | | | | |
| نام و نام خانوادگي(در صورت تمايل) | | موضوع شكايت | تاريخ ارائه شكايت | تاريخ رفع شكايت |
|  | |  |  |  |
| سوال ميزان رضايت | ضعيف | متوسط | خوب | توضيحات |
| وضعيت اطلاع رساني در خصوص فرايند رسيدگي به شكايات ،نحوه شكايت ،افراد مرتبط،مدت زمان رسيدگي ، و ساير اطلاعات مورد نياز. |  |  |  |  |
| سهولت انجام شكايت ،دسترسي به افراد،اطلاعات و اقدامات انجام شده |  |  |  |  |
| مدت زمان اطلاع رساني در خصوص دريافت،بررسي و تصميمات اخذ شده مرتبط با شكايت |  |  |  |  |
| نحوه اطلاع رساني در خصوص دريافت و بررسي شكايت و تصميمات اخذ شده مرتبط با شكايت |  |  |  |  |
| نحوه برخورد افراد مربوطه |  |  |  |  |
| مناسب بودن اقدام انجام شده جهت رفع شكايت |  |  |  |  |
| متناسب بودن نوع اطلاعات ارائه شده توسط واحد مربوطه و درخواست شما |  |  |  |  |
| برخورد منصفانه و به دور از جانبداري پرسنل مربوطه |  |  |  |  |
| حفظ محرمانگي اطلاعات ارائه شده مربوط به شكايت |  |  |  |  |
| لطفا ساير نظرات و پيشنهادات خود را در اين قسمت مرقوم بفرمائيد:  تاريخ: | | | | |