|  |
| --- |
| 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: |