|  |
| --- |
| **مشتري گرامي، خواهشمند است بمنظور بهبود عملكرد فرآيند 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 |
|  |  |  |  |
|  **ميزان رضايت سوالات** | **خیلی ضعیف** | **ضعیف** | **متوسط** | **خوب** | **خیلی 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: |