فرآیند رضایت سنجی و تکریم ارباب رجوع

هدف:

رضایت سنجی به منظور بهبود مستمر، خدمت رسانی و تکریم ارباب رجوع

دامنه کاربرد:

سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

ورودی‌ها:

اطلاعات استخراج شده از فرمهای تکمیل شده توسط ارباب رجوع در پورتال و میز خدمت

مسئولیت‌ها:

ادارات کل تحول اداری، روابط عمومی، فناوری اطلاعات و اداره حراست و ادارات کل تخصصی

شروع

دریافت فرم تکمیل شده رضایت سنجی از ارباب رجوع از طریق پورتال (آنلاین) یا میز خدمت

بررسی صحت و سقم پاسخ ارباب رجوع به سوالات مندرج در فرم رضایت سنجی

جمع آوری مستندات مربوطه

تهیه گزارش مستند و مکتوب

ارایه گزارش به ریاست سازمان

پایان

سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

مدرک معتبر

L-BSS-OD-116

منابع لازم:

زیرساخت مناسب اخذ و تحلیل داده ، منابع مالی و انسانی

خروجی‌ها:

گزارشات مکتوب و مستند به ریاست سازمان

مدارک سیستمی:

فرم رضایت سنجی کدگذاری شده (W-BSS-FR-110)

مراجع:

طرح‌تکریم مردم
وجلب‌رضایت‌ارباب‌رجوع
درنظام اداری و الزامات ایزو