



تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۰۷/۱۵

دفعات بازنگری:

## روش اجرایی و خط مشی

استاندارد

کد سند

عنوان روش اجرایی:

### روش اجرایی رضایتمندی گیرنده گان خدمت

شیوه انجام کار: (چه فعالیتی، چه زمانی، در چه محلی و توسط چه کسی)

۱. ارسال اتوماتیک پیامک به شماره ثبت شده ی گیرنده گان خدمت.
۲. واحد بهبود کیفیت پیامک های دریافتی و تماس با گیرنده گان خدمت را مورد بررسی قرار می دهد.
۳. واحد بهبود کیفیت علل رضایت یا نارضایتی گیرنده گان خدمت را مورد بررسی قرار می دهد.
۴. واحد بهبود کیفیت موظف است با همکاران عملیاتی/ مرکز پیام تماس گرفته و علل بروز نارضایتی را به صورت ریشه ای بررسی نمایند.
۵. واحد بهبود کیفیت موظف است نتیجه پیگیری های انجام شده را به اطلاع گیرنده خدمت برساند.
۶. واحد بهبود کیفیت موظف است تدابیر اصلاحی جهت جلوگیری از بروز مجدد نارضایتی اتخاذ نماید.
۷. واحد بهبود کیفیت موظف است سیاست های تشویقی برای کارمندانی که موجبات رضایت گیرنده گان خدمت را فراهم نموده اند اتخاذ نماید.

## روش اجرایی و خط مشی

### جدول تهیه کنندگان، تأیید کنندگان و تصویب کننده

سمت	نام و نام خانوادگی	
مسئول امور پایگاه ها	سید محسن رضوی	تهیه کنندگان
کارشناس بهبود کیفیت و اعتباربخشی	غلامرضا قاسمی	
کارشناس آموزش	حمید جوادی	
معاون مرکز	حسین محمدی	تأیید کنندگان
مسئول بهبود کیفیت و اعتباربخشی	سمانه سقایی	
رئیس مرکز	محمد حسین اسماعیل زاده	تصویب کننده