**فرم شماره: 07**  

شركت آب وفاضلاب استان البرز

«به نام خدا»

**((فرم نظرسنجي از ارباب رجوع))**

**شهروند عزيز:**

لطفاًبه سوال هاي ذيل پاسخ دهيد وميزان رضايت خود را از نحوه ي ارايه خدمات ارايه شده اعلام فرماييد.پاسخهاي شما ما رادر ارايه خدمات بهتر ومناسبتر ياري مي كند:

باسپاس فراوان از شما

**روابط عمومي آبفاي البرز**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **موارد** | **خيلي ناراضي**  **ميزان رضايت** | **ناراضي** | **نه راضي/ نه ناراضي** | **راضي** | **خيلي راضي** |
| 1 | سرعت ارائه خدمات |  |  |  |  |  |
| 2 | دقت در ارائه خدمات |  |  |  |  |  |
| 3 | دسترسي به كاركنان شركت |  |  |  |  |  |
| 4 | دسترسي به اطلاعات مورد نیاز |  |  |  |  |  |
| 5 | نحوه راهنمايي و هدايت مراجعان |  |  |  |  |  |
| 6 | شفافيت عمل اداري |  |  |  |  |  |
| 7 | احساس مسئوليت و تعهد كاركنان |  |  |  |  |  |
| 8 | نحوه برخورد كاركنان |  |  |  |  |  |
| 9 | كارايي و تخصص كاركنان |  |  |  |  |  |
| 10 | امكانات و تجهيزات رفاهي شركت(صندلي،آبخوري، سرويس بهداشتي،دستگاه كپي و...) |  |  |  |  |  |
| 11 | صرف زمان مناسب براي حل مسأله شما |  |  |  |  |  |
| 12 | ميزان رعايت بهداشت، پاكيزگي و محيط جذاب شركت |  |  |  |  |  |

13- در صورتي كه از شما بخواهيم به ميزان رضايت خودتان از خدمات شركت آبفا نمره‌اي از 1 تا 20 بدهيد، چه نمره‌اي مي‌دهيد؟

**مشخصات پاسخگو:**

14- نوع جنس: مرد ❑ زن ❑ 15-سن...............سال 16-ميزان تحصيلات: ..........................