

## پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

عنوان خدمت :

جنسیت :  زن  مرد  
تحصیلات :  دکتری  کارشناسی ارشد  کارشناسی  کاردانی  دیپلم

سن :

شغل :

برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟

دفعات مراجعه برای خدمت فعلی در سال اخیر

شرح موارد ارزیابی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار					
نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت					
انجام کار براساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی					
نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه					
امکانات رفاهی و فضای ارایه خدمت					
به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادهای شما					
راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواست ها					
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد					
تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت					
میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت					
نظم ، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت					
دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه					
ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی ، کارت ملی ... ) به بخشهای مختلف					
احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیر قانونی برای دریافت خدمات					
احساس رضایت از خدمات دریافت شده					

چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار دارید نظر خود را مرقوم فرمایید :

لطفا پس از تکمیل فرم نسبت به ارسال فرم تکمیل شده به پست الکترونیک [KHORAMABAD.ICT@AIRPORT.IR](mailto:KHORAMABAD.ICT@AIRPORT.IR) ارسال نمایید . یا به شماره ۰۶۶۳۳۴۳۹۹۰۵  
نمبر نمایش .

نشانی: خرم آباد- کیلومتر ۸ جاده انزلیسنگ کد پستی: ۶۶۱۱۴-۶۸۱۴۱

تلفن: ۰۳۳۴۳۹۹۰۲-۳۳۴۳۹۹۰۱-۳۳۴۳۹۹۰۵ در کار: ۰۳۳۴۳۹۹۰۵ آدرس اینترنتی: [Khoramabad.airport.ir](http://Khoramabad.airport.ir)

شماره:  
تاریخ:  
پوست:



وزارت راه و شهرسازی  
شرکت فرودگاهها و ناوبری هوایی ایران (مادر تخصصی)  
فرودگاه خرم آباد

نشانی: خرم آباد- کیلومتر ۸ جاده اندیمشک کد پستی: ۶۶۱۱۴-۶۸۱۴۱

تلفن: ۰۴۱-۳۳۴۷۱۰۴۱-۳۳۴۳۹۹۰۲-۳۳۴۳۹۹۰۱-۳۳۴۳۹۹۰۵ دور محار: ۳۳۴۳۹۹۰۵ آدرس اینترنتی: [Khoramabad.airport.ir](http://Khoramabad.airport.ir)