**شرکت سیمان مازندران**

 فرم نظر سنجی درخصوص فرایند رسیدگی به مشاجرات برون سازمانی کد:

نام و نام خانوادگی در صورت تمایل: شماره فرم ثبت شکایات:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  میزان رضایت نام سوال | بسیار مناسب(4) | مناسب (3) | خنثی (2) | نامناسب (1)  | بسیار نامناسب (0) |
| روش مورد استفاده جهت حل شکایات  |  |  |  |  |  |
| مدت زمان رسیدگی به شکایات  |  |  |  |  |  |
| قضاوت منصفانه و پرهیز از جانبداری سازمان و پرسنل مربوطه  |  |  |  |  |  |
| صلاحیت حل کننده شکایت  |  |  |  |  |  |
| نوع اقدام تعیین شده  |  |  |  |  |  |
| حفظ محرمانگی اطلاعات  |  |  |  |  |  |
| نحوه دسترسی به فرایند حل مشاجرات  |  |  |  |  |  |
| نحوه و میزان پرداخت خسارت (در صورت وجود) |  |  |  |  |  |
| متناسب بودن و اثربخشی اقدامات تعیین شده درارتباط با شکایت  |  |  |  |  |  |

لطفاً سایر نظرات و پیشنهادات خود را در ارتباط با بهبود فرایند فوق،ذکر فرمائید:

با تشکر