

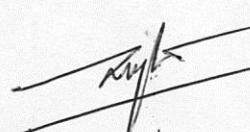
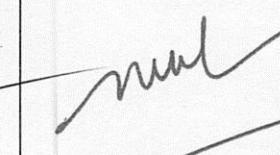
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VĨNH CỬU

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: HD.07

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 31/8/2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Phó chủ tịch	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	Phạm Duy Thanh	Nguyễn Thị Dung	Phạm Minh Phước

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Văn phòng HĐND-UBND huyện	<input type="checkbox"/>
2. Thanh tra huyện	<input type="checkbox"/>
3. Phòng Nội vụ	<input type="checkbox"/>
4. Phòng Tài chính - Kế hoạch	<input type="checkbox"/>
5. Phòng Tài nguyên – Môi trường	<input type="checkbox"/>
6. Phòng Văn hóa – Thông tin	<input type="checkbox"/>
7. Phòng Kinh tế - Hạ tầng	<input type="checkbox"/>
8. Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	<input type="checkbox"/>
9. Phòng Tư pháp	<input type="checkbox"/>
10. Phòng Giáo dục và Đào tạo	<input type="checkbox"/>
11. Phòng Y tế	<input type="checkbox"/>
12. Phòng dân tộc	<input type="checkbox"/>
13. Phòng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	<input type="checkbox"/>
14. Văn phòng đất đai huyện Vĩnh Cửu	<input type="checkbox"/>
15. UBND xã, thị trấn trong huyện	<input type="checkbox"/>

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Phân tích các yếu tố nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng
- Cải tiến các quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng/công dân
- Phân công trách nhiệm cho việc xác định và báo cáo sự thỏa mãn khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với dịch vụ cung cấp thủ tục hành chính của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng
- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 9.1.2.
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự thỏa mãn của khách hàng:** là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu.
- Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng là quá trình đo lường các “giá trị” cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu của họ

KH: khách hàng

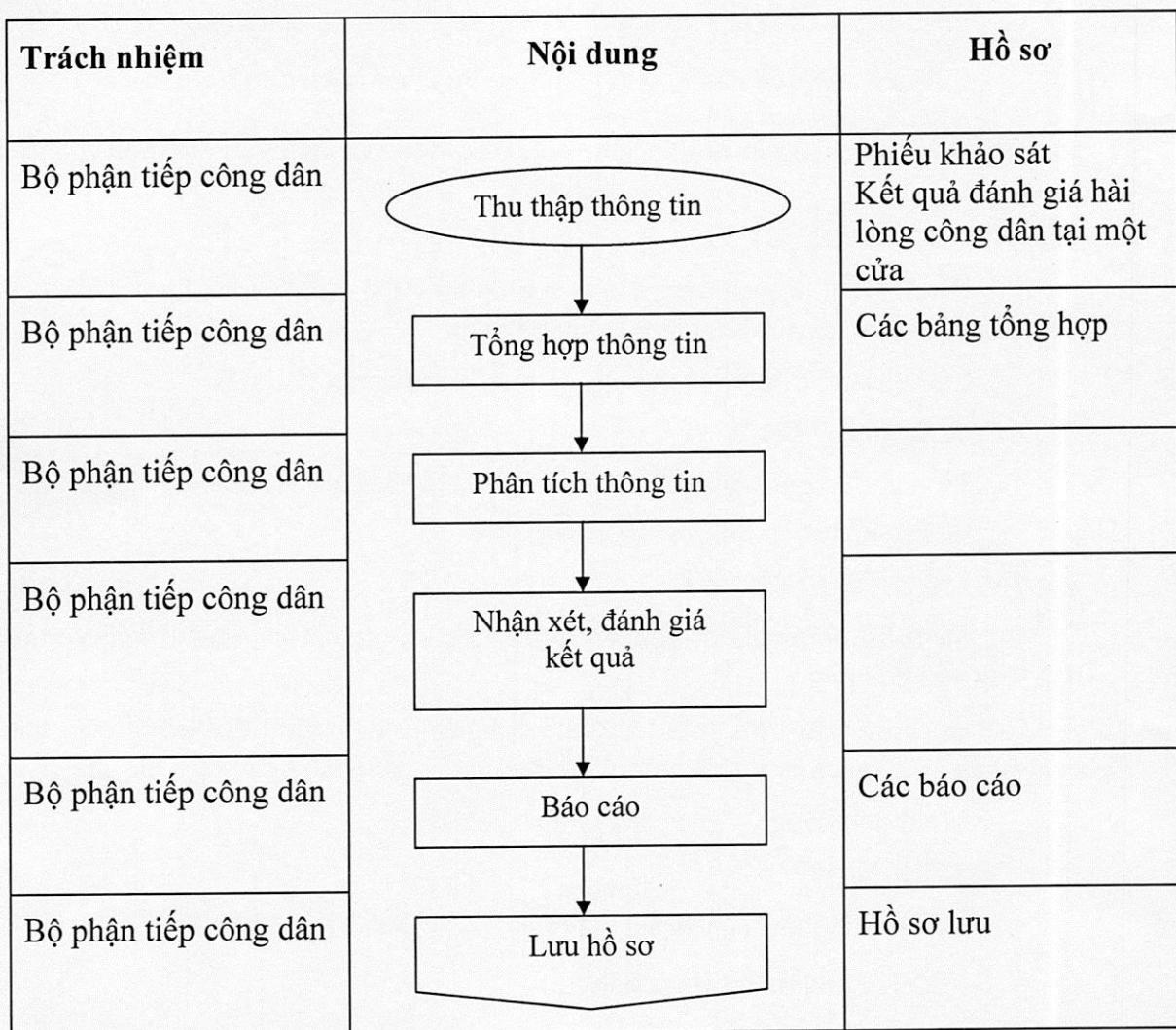
KN: Khiếu nại

PHKH: Phản hồi của khách hàng

TMKH: Thỏa mãn khách hàng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ:



5.2 *Điễn giải:*

Bước 1: Thu thập thông tin

Thông tin và dữ liệu về thỏa mãn khách hàng có được từ những phản hồi, khiếu nại của khách hàng và qua việc điều tra, khảo sát, bao gồm:

- Những phản hồi và khiếu nại của khách hàng.
- Những điều tra, khảo sát
- Những Điều tra, khảo sát qua quá trình cung cấp dịch vụ.
- Những Thông tin khách hàng thường xuyên

Phạm vi tổng quát, các phương pháp và chương trình thu thập các dữ liệu và thông tin thỏa mãn khách hàng được định kỳ điều chỉnh tùy vào tình trạng và tầm quan trọng của sự thỏa mãn khách hàng về những phương diện cụ thể; hoặc trong việc hưởng ứng một dịch vụ mới đưa vào thực hiện và việc thay đổi các thứ tự ưu tiên.

Bước 2: Tổng hợp thông tin

Các nội dung đo lường thỏa mãn khách hàng được tổng hợp và phân tích định kỳ (năm/quý/tháng) để báo cáo lãnh đạo. Những kết luận sẽ được trình bày và thảo luận tại các cuộc họp xem xét lãnh đạo.

Bước 3: Phân tích thông tin

Bộ phận tiếp công dân thu thập, tổng hợp và phân tích tất cả các dữ liệu thỏa mãn khách hàng từ các nguồn khác nhau và thuộc về các mặt khác nhau của những dịch vụ cung cấp.

Bước 4: Nhận xét đánh giá và báo cáo kết quả

Các kết quả của việc phân tích được trình bày đến lãnh đạo tại các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Khi cần thiết, các báo cáo về đo lường sự thỏa mãn của khách hàng có thể được thực hiện trong các cuộc họp giao ban hay đột xuất.

Các cán bộ tham gia vào trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo thảo luận các lý do cho sự thành công và thất bại trong việc đạt tới các mục tiêu thỏa mãn khách hàng, và cung cấp đầu vào cho các mục tiêu mới đặt ra cho năm mới.

Bước 5: Lưu hồ sơ

Kết thúc quá trình các hồ sơ được lưu theo mục 7.

6. BIỂU MẪU**7. HỒ SƠ CẦN LUU**

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu khảo sát	Bộ phận tiếp công dân	2 năm

