

عملکرد روابط عمومی در سال ۹۶

ردیف	شاخص	واحد شاخص	جهت بهبود	امور مرکز	امور شمال	امور نواحی	امور جنوب غرب	امور جنوب شرق	امور شمال غرب	امور غرب	امور شرق	کل شرکت	معاونت مرتبط	واحد مرتبط
۱	شاخص رضایت مشتریان و متقاضیان	درصد	صعودی	77	89	99	86	95	86	99	88	92.08	خدمات مشتریان/روابط عمومی	دفتر روابط عمومی(اندازه گیری شاخص)/دفتر نظارت بر خدمات مشتریان(مسئول شاخص)
۲	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات طرح شده در سازمان های رسمی و بالادستی (استانداری:سامد ، توانیر:سمات ، وزارت نیرو ، بازرسی کل	روز	نزولی	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۳	نسبت تعداد شکایات با پاسخ تغییر یافته نسبت به شکایات پاسخ داده شده با پیگیری از نهاد های بالادستی (سنجش کیفیت پاسخ)	درصد	نزولی	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۴	تعداد اخبار منتشر شده از شرکت در رسانه های مکتوب و خبرگزاری ها (تجمعی از ابتدای سال ۱۳۹۷)	تعداد	صعودی	80	70	55	75	55	55	55	55	500	دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۵	تعداد دقیقه برنامه تولیدی و پخش شده در رسانه ملی (تجمعی از ابتدای سال ۱۳۹۷)	تعداد	صعودی	-	-	-	-	-	-	-	-	2000	دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۶	تعداد مشترک نظر سنجی شده (تجمعی از ابتدای سال ۱۳۹۷)	تعداد	صعودی	605	484	357	204	201	465	347	357	13160	دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی