

شاخص رسیدگی به ارتباطات مردمی (سقف امتیاز ۲۰)

ردیف	عنوان شاخص	امتیاز
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۸	۷
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۸	
	تعداد شکایات پاسخ داده شده سال ۹۸	
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۸	۳
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۸	
	تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۸	
۳	متوسط زمان رسیدگی به شکایات	۱۰

*زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه های مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰ درصد شکایات باشد.(مستندات نمونه گیری ضمیمه شود)