

### اهداف روابط عمومی در سال ۹۷

ردیف	شاخص	واحد شاخص	جهت بهبود	تعیین هدف سال ۹۷ برای کل شرکت	تعیین هدف سال ۹۷ به تفکیک امور	نمایش در داشبورد	امور مرکز	امور شمال	امور نواحی	امور جنوب غرب	امور جنوب شرق	امور شمال غرب	امور غرب	امور شرق	کل شرکت	هدف گذاری به تفکیک ماه	معاونت مرتبط	واحد مرتبط
۱	شاخص رضایت مشتریان و منتقاضیان	درصد	صعودی	بله	بله	خیر	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵		خدمات مشترکین/روابط عمومی	دفتر روابط عمومی(اندازه گیری شاخص)/دفتر نظارت بر خدمات مشترکین(مسئول شاخص)
۲	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات طرح شده در سازمان های رسمی و بالادستی (استانداری:سامد ، توانیر:سمات ، وزارت نیرو ، بازرسی کل کشور)	روز	نزولی	بله	بله	خیر	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	۱۴		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	بله	بله	خیر	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%	۲۰%		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	بله	-	خیر	-	-	-	-	-	-	-	-	300		دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۵	تعداد دقیقه برنامه تولیدی و پخش شده در رسانه ملی (تجمعی از ابتدای سال ۱۳۹۷)	تعداد	صعودی	بله	-	خیر	-	-	-	-	-	-	-	-	2000		دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی
۶	تعداد مشترک نظر سنجی شده (تجمعی از ابتدای سال ۱۳۹۷)	تعداد	صعودی	بله	بله	خیر	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۲۵۰	۱۰۰۰۰		دفتر روابط عمومی	دفتر روابط عمومی