

## عنوان مقاله:

بررسی خواسته های مشتری در بهبود کیفیت خدمات مالی در اداره امور مالیاتی استان مرکزی

## محل انتشار:

کنفرانس ملی تحقیقات علمی جهان در مدیریت، حسابداری، حقوق و علوم اجتماعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

مجتبی محمدقاسمی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

محمد مهدی مهتدی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

## خلاصه مقاله:

سازمان های خدماتی کشورهای توسعه یافته، در دهه های گذشته کمتر از یک سوم نیروی کار را در اختیار داشتند. امروزه بیش از سه چهارم نیروی کار در این سازمان ها اشتغال دارند و این روند همچنان رو به افزایش است. (آتش سوز، 1383) از منظر دیگر امروزه تنهاسازمان هایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسب برخوردارند که محور اصلی فعالیت آنها تامین خواسته ها و ارضای نیازهای مشتریان با حداکثر کیفیت باشد. لذا حضور موفق و موثر در عرصه رقابتی منطقه ای و جهانی، همراه با استفاده بهینه از تمامی امکانات و بهره برداری مناسب از منابع جدید برای ارائه خدمات مطلوب و با کیفیت متناسب با رضایت مندی مشتری، ضرورتی اجتناب ناپذیر است. کاربرد توسعه عملکرد کیفی در خدمات، بخش جدیدی از مهندسی کیفیت به شمار می آید. تحقیق حاضر به دنبال خواسته های مشتری در بهبود کیفیت خدمات مالی در اداره امور مالیاتی استان مرکزی است مسلما با شناخت خواسته های مشتری زمینه را بهبود و تسهیل فرآیندها فراهم خواهد نمود. نتایج حاکی از آن بود که خواسته های شناسایی شده مشتریان عبارتند از: الف) سرعت عمل ب) عدم نیاز به پیگیری ج) رازداری د) ثبات و مهمترین الزامات فنی برآورده نمودن خواسته های مشتریان عبارتند از: 1- آموزش 2- ایجاد مکانیزم پیگیری سند 3- استفاده از نرم افزار مناسب 4- ثبت به موقع اطلاعات 5- بایگانی کارآمد.

## کلمات کلیدی:

بهبود کیفیت خدمات مالی، خواسته های مشتریان، اداره مالیاتی استان مرکزی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/737475>

