



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

لزوم اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در راه آهن جمهوری اسلامی ایران



شرکت راه آهن چشم انداز خود را "ایجاد يك سیستم حمل و نقل ریلی پیشرفته، پیشرو و کارآمد" تعریف کرده است. یقیناً تحقق چشم انداز مذکور مستلزم توسعه و تعالی همه جانبه در بخش های مختلف راه آهن و در همه ابعاد عملکردی است. لازمه این کار تهیه ساز و کار مناسبی است که بتواند همه سطوح مختلف سازمانی را هم از بعد توانمند سازی و هم از بعد نتایج کلیدی به سمت موفقیت سوق دهد. به همین جهت شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران؛ میز خدمت و تکریم ارباب رجوع را به منظور ارتقاء سطح خدمات رسانی و دستیابی آسان و سریع مردم به خدمات و امور اداری و ارایه خدمات به موقع و مؤثر، افزایش بهره‌وری و گسترش مفاهیم تعالی سازمانی طراحی و به اجرا گذاشته است.

ارزشهای بنیادین میز خدمت و تکریم ارباب رجوع در انجام مأموریت محوله، مشتری مداری، ارتقاء کیفیت ارائه خدمات و رعایت وجدان کاری می باشد. وجود فرآیندهای مختلفی به منظور پاسخگویی مناسب، خدمت رسانی صحیح، تکریم ارباب رجوع، ارتقای رضایت مشتریان و ... مبین رویکرد مشتری مدارانه شرکت راه آهن ج.ا.ا می باشد.

بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع تمامی واحدهای اجرایی دارای ارباب رجوع موظف شدند اطلاعات لازم در خصوص شرایط، روش و مدت زمان انجام هر يك از وظایف خود را که مستقیم در ارتباط با ارباب رجوع می باشد، تنظیم و تدوین نمایند در این راستا میز خدمت و تکریم ارباب رجوع به انجام امور بازنشستگان و موظفین خود پرداخته و پاسخگویی مناسب و خدمات رسانی صحیح را در اولویت تمام امور خود قرار داده است. اجرای این طرح اهداف اصلی ذیل را مد نظر دارد:

الف) ارایه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط

ب) تعیین مراحل انجام هر فعالیت و مدت زمان انجام آن

ج) دریافت مدارك و درخواست های مراجعین

د) انجام امور و درخواست های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعین

ه) دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین

امید است میز خدمت و تکریم ارباب رجوع با ارائه خدمات به موقع و مؤثر به مراجعین پیشرو در ایجاد فرایندهای ارتباطی مؤثر در راستای بهبود مستمر فرایندها موجب تعالی ارتباط بین بیرون و درون سازمان در جهت ارائه ایده آل ترین خدمات به مراجعین خود شود.