



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

مدیریت خدمات عمومی ساختمان مرکزی

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.