

## توصیه نکات و راهکارهای اجرایی در خصوص طرح تکریم ارباب رجوع

۱-شفاف و مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع از طریق :

۱-۱-روش انجام کار هر خدمت قابل ارائه بصورت نوشتاری و نموداری تهیه شود. (نمونه نمودار پیوست شماره ۱ )

۱-۱-۲ضوابط و مقررات حاکم بر هر فعالیت تعیین و ارائه شود.

۱-۱-۳در تعیین زمان انجام هر فعالیت مقتضیات محیطی و نوع خدمت لحاظ شود.

۱-۱-۴در صورت امکان فرم یا فرمهای مورد لزوم بنحوی طراحی شود که بیانگر روش انجام کار و تقدم و تأخر هر یک از فعالیتهای باشد.

۱-۱-۵از اعلام و دریافت مدارک غیرضرور خودداری شود.

۲-اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع :

ارائه روشهای مستند شده به ارباب رجوع به منظور آگاهسازی ایشان به یکی از طرق زیر ممکن می باشد :

۲-۱-تابلوی راهنما :

۲-۱-۱-تابلو در مبادی ورودی ، در فضای مناسب و با نور کافی و در معرض دید مراجعین قرار داده شود.

۲-۱-۲-طریقه استفاده از تابلو برای ارباب رجوع راحت باشد.

۲-۱-۳-تابلو حتی الامکان قابل جا به جایی باشد.

۲-۱-۴-اطلاعات موجود در تابلو به گونه ای باشد که قابل تغییر و تعویض باشد.

۲-۱-۵-خط مورد استفاده در تابلو، زر یا لوتوس و فونت آن مناسب باشد.

۲-۱-۶-زمینه تابلو به رنگ روشن و نوشته ها به رنگ مشکی باشد.

۲-۲-تهیه بروشور :

۲-۲-۱-بروشورها حاوی مقدمه مختصری (حداکثر در ۴ سطر (از نوع فعالیت سازمان باشد.

۲-۲-۲-بروشور می بایست حاوی اطلاعات مفید و مختصر باشد به نحوی که آگاهی عمومی ارباب رجوع را ارتقاء دهد .

۲-۲-۳-اطلاعات آماری بروشور حتی الامکان به صورت جدول و نمودار نمایش داده شود.

۲-۲-۴-متن های اطلاعاتی با خط زر یا لوتوس و با فونت مناسب نوشته شود.

۲-۲-۵-بروشور در رنگ های شاد و متنوع تهیه شود.

۲-۲-۶-حتی الامکان بروشور دارای عکس بوده و عکس های چاپ شده با توضیح و زیرنویس باشند.

۲-۲-۷-تیراژ بروشور محدود و برای مدت زمان کوتاه پیش بینی شود تا با تغییر احتمالی اطلاعات آن از ایجاد هزینه های غیرضرور پرهیز گردد.

۲-۲-۸ محل قرار گرفتن بروشور و یا توزیع آن باید به گونه ای باشد که کلیه مراجعین به راحتی به آن دسترسی داشته باشند.

۲-۲-۹ دریافت بروشور فاقد هزینه برای مراجعین باشد.

۲-۲-۱۰ شناسائی عوامل متصدی انجام کار

۲-۲-۱۱ تابلوی معرفی نام واحد و متصدی مربوطه بر سردرب اطاق کار نصب گردد.

۲-۲-۱۲ تابلوی معرفی متصدی انجام کار روی میز قرار گیرد.

۲-۲-۱۳ الصاق کارت حاوی اطلاعات "نام و نام خانوادگی" و "سمت" روی سینه (سمت چپ) متصدیانی که محل استقرار ثابتی ندارند.

۲-۲-۱۴ زمینه کارت و یا تابلوها به رنگ روشن و با خط مشکی و فونت مناسب باشد.

۲-۲-۱۵ راه اندازی تلفن گویا :

حتی الامکان دارای خصوصیات زیر باشد :

۲-۲-۱۶ سیستم دو شوال یا سربیکال باشد.

۲-۲-۱۷ از کدگذاری برای کسب اطلاعات مختلف استفاده شود. (مانند سیستم بانک ملت) بنحوی که مشتری قادر به انتخاب اطلاعات مورد نظر باشد.

۲-۲-۱۸ از صدای دارای تن مناسب برای ایجاد ارتباط استفاده شود.

۲-۲-۱۹ در اختصاص شماره تلفن گویا خصوصیات زیر لحاظ شود :

-سه و یا چهار رقمی باشد.

-ترتیب ارقام برای یادگیری سهل باشد.

-حتی الامکان با هماهنگی سازمان بخشی یک شماره در سطح شرکتهای هم گروه تعیین گردد.

۲-۲-۲۰ پیش بینی اطلاعات زیر در تلفن گویا ضروری می باشد :

-نوع خدمات قابل ارائه

-اطلاعات مرتبط با مشترک

-تشریح روشهای انجام کار هر خدمت

-ضوابط حاکم بر انجام ارائه هر خدمت

-محل جغرافیائی انجام هر خدمت...

۲-۲-۲۱ سایت اینترنتی :

پیش بینی موارد ذیل در سایت اینترنتی لازم است :

۲-۲-۲۵-۱ مقدمه

- ۲-۵-۲- تاریخچه تشکیل شرکت
- ۲-۵-۳- حوزه فعالیت شرکت (محدوده جغرافیایی و ...) ..
- ۲-۵-۴- انواع خدمات قابل ارائه
- ۲-۵-۵- روش دریافت و یا ارائه خدمات
- ۲-۵-۶- ضوابط حاکم بر هر یک از خدمات قابل ارائه به مشتری
- ۲-۵-۷- انواع تعرفه ها
- ۲-۵-۸- مدت زمان انجام هر یک از خدمات قابل ارائه به مشتری
- ۲-۵-۹- عنوان واحد و نام متصدیان انجام کار و وظایف آنان
- ۲-۵-۱۰- تعیین اوقات مراجعه
- ۲-۵-۱۱- ارائه اطلاعات آماری مانند :
- تعداد و تنوع مشترکین
- حجم و تنوع خدمات ارائه شده
- ۲-۵-۱۲- سایر اطلاعات مورد لزوم جهت آگاه سازی عمومی
- ۲-۵-۱۳- آدرس شرکت و سایر واحدهای مورد نیاز
- ۳-۵-۱۴- شماره های تلفن ، پست الکترونیکی ، تلفن گویا ، پیام گیر، صندوق پستی و ...
- ۳-۵-۱۵- ایجاد قابلیت تعیین تعداد مراجعین به سایت
- ۲-۶-۶- سایر شیوه های اطلاع رسانی :
- استفاده از سایر شیوه های اطلاع رسانی بر حسب امکانات و محدودیت های شرکت :
- ۲-۶-۱- رسانه های تصویری و شنیداری
- ۲-۶-۲- رسانه های نوشتاری
- ۲-۶-۳- استفاده از مجامع و محافل عمومی
- ۲-۶-۴- قبوض ارسالی به مشترکین
- ۲-۶-۵- پاسخگویی و راهنمایی مراجعین بصورت حضوری
- ۲-۶-۶- استفاده از خطوط رنگی در روشهای پرمراجع
- ۳- نظم و آراستگی :
- ۳-۱- محیط کار

۳-۱- واحدهای مرتبط با ارباب رجوع در طبقات پائین ساختمان و

حتی الامکان جدا از دیگر واحدها باشد.

۳-۱-۲ طراحی جا و مکان اطاقها و متصدیان برابر مراحل روش انجام کار باشد.

۳-۱-۳ محل انتظار ارباب رجوع نزدیک واحدهای ارائه کننده خدمت باشد.

۳-۱-۴ از تجمع وسایل، اثاثیه اداری، امکانات شخصی، اوراق زائد و بلااستفاده و غیر ضرور در محل کار جلوگیری بعمل آید.

۳-۱-۵ با طراحی استقرار صحیح وسایل و اثاثیه اداری در محل کار، فضاهای کاری مناسب ایجاد گردد.

۳-۱-۶ سایر موارد در انجام آراستگی محیط عبارتند از :

- جلوگیری از الصاق کاغذ و پوستر به دیوار

- جمع آوری اوراق زیر شیشه میز کار

- ایجاد نظم وسایل کار روی میز

۳-۲ کارکنان:

۳-۲-۱ رعایت نظم و آراستگی در ظاهر

۳-۲-۲ رعایت رفتارهای متعارف اداری

۴- نظرسنجی:

۴-۱ نظرسنجی بعد از اتمام مراحل ارائه خدمت به گونه ای انجام پذیرد که شامل موارد زیر شود :

- ارزیابی روش انجام کار

- ارزیابی متصدی انجام کار

- ارزیابی مدت زمان انجام کار

- ارزیابی ضوابط حاکم بر ارائه خدمت

- اخذ نظر در خصوص هزینه ارائه خدمت

یادآوری : جمع آوری برگه های نظرسنجی تکمیل شده توسط گیرنده خدمت از طریق صندوق پیشنهادات انجام گیرد.

۴-۲ نظرسنجی با استفاده از "پرسشنامه عمومی"، "پرسشنامه منضم به قبوض" و با توجه به نکات زیر انجام پذیرد:

- نمونه ها بصورت تصادفی انتخاب شود.

- در مقاطع زمانی مشخص انجام پذیرد.

- شامل همه گروه های مختلف از مشترکین شود.

- به تفکیک انواع خدمات را شامل گردد.

-ابعاد کاغذ پرسشنامه استاندارد باشد.

متن سوالات ساده و قابل فهم باشد.

-از پرسش های مشابه و تکراری خودداری شود.

-تعداد سئوالات خارج از حوصله پاسخ دهنده نباشد.

-هزینه ای به پاسخ دهنده تحمیل نشود.

-از طراحی سوالات تشریحی و باز خودداری شود.

۴-۳ استفاده از سیستم های مکانیزه برای دریافت پیشنهادات و انتقادات از قبیل تلفن پیام گیر ، پست الکترونیکی و ...

۴-۴ استفاده از جراید

۴-۵ رجوع مستقیم به مردم (مصاحبه)

۵-منشور اخلاقی

۵-۱ نکات لازم در تهیه منشور اخلاقی :

۵-۱-۱ ابعاد کاغذ A۳ باشد

۵-۱-۲ حداکثر متن منشور ۲۰ سطر باشد

۵-۱-۳ منشور اخلاقی (نمونه پیوست شماره دو) به امضاء بالاترین مقام سازمان یا شرکت باشد.

۵-۱-۴ زمینه کاغذ به رنگ روشن و خط و فونت آن مناسب باشد.

۵-۱-۵ متن در پوشش و یا قاب مناسب قرار گیرد.

۵-۲ محل و چگونگی الصاق منشور

۵-۲-۱ در معرض دید مراجعین و همکاران در محل ورودی ساختمان بنحو مناسب قرار گیرد.

۵-۲-۲ در اطاق مدیر عامل و معاونین بنحو مطلوب الصاق شود.

۵-۲-۳ حتی الامکان در محل استقرار متصدیان مرتبط با ارباب رجوع الصاق شود.

نمونه فرم نمودار فلوجارت (گردش کار زمان)پیش بینی شده ضوابط حاکم بر اجرای روش حرکت فرم / سند  
بایگانی بازرسی تصمیم گیری اقدام

عنوان نمودار گردش کار

علائم

واحد

اقدام کننده

ما اعتقاد داریم که خدمات ما موجب غنا و تعالی زندگی مردم می شود و روابط بین ما و مردم را تقویت می نماید.

کلید رمز موفقیت شرکت در رضایت ارباب رجوع است. ما در هنگام ارائه خدمات به این ویژگی پای بندیم.

اعضاء شرکت به عنوان ارزشمندترین منابع به حساب می آیند، لذا تردیدی در اثرگذاری پندار، رفتار و کردار آنها در همه مراجعین نداریم.

مطمئناً "موفقیت مادی شرکت مورد توجه است ولی ما آن را وسیله ای برای تأمین هدفی

گسترده تر که ارائه خدمات مناسب می باشد، می دانیم.

ما همواره با حفظ هویت خود، ارزش های ذیل را که منبع هدایت ما در ارائه خدمات خدایسندانه به ارباب رجوع می شود را فراموش نخواهیم کرد :

در هر شرایط به اصول اخلاقی و صفات معنوی پای بندیم.

نظم، آراستگی ، وقت شناسی و آمادگی برای ارائه خدمات به ارباب رجوع را از اصول مسلم و قطعی موفقیت خود می دانیم.

فرهنگ پاسخگو بودن در مقابل ارباب رجوع را از بسترهای تعالی خود و شرکت می دانیم.

رعایت ادب ، نزاکت ، عدالت و انصاف را رمز بقاء شرکت تلقی می کنیم.

این باورها و ارزش های اخلاقی تعیین کننده نوع رابطه ای است که ما با ارباب رجوع برقرار می کنیم.