



شرح وظایف رابط طرح تکریم ارباب رجوع

۱. توسعه فرهنگ مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع
۲. بررسی مشکلات ارباب رجوع و تدوین راه کارهای اجرایی جهت رفع آنها
۳. بررسی و سنجش مستمر میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمت و ارائه راهکارهای لازم به منظور افزایش سطح رضایتمندی مردم
۴. نظارت بر اجرای طرح در واحدها
۵. برگزاری جلسات طرح تکریم ارباب رجوع جهت تبادل نظر و ارائه راهنمایی های لازم برای بهر اجرا شدن طرح و تهیه صورتجلسه
۶. اطلاع رسانی مناسب به مراجعین درباره نحوه ارائه خدمت از طریق تابلوهای راهنما، بروشور، پمفلت و...
۷. نصب منشور اخلاقی و حقوقی در معرض دید، به منظور ایجاد برخورد مشتاقانه و مناسب با ارباب رجوع
۸. نظر خواهی از مراجعین درباره کیفیت خدمت رسانی دستگاه
۹. نظر خواهی از پرسنل از انجام خدمت در دستگاه
۱۰. در دسترس قرار دادن فرم نظرسنجی ارباب رجوع
۱۱. جمع بندی فرم ماهانه نظرسنجی و بازگشایی صندوق های تکریم ارباب رجوع و بررسی آنها با ریاست و مدیریت مرکز
۱۲. انتخاب پرسنل برتر با استفاده از فرم های نظرسنجی ارباب رجوع و اعطای تشویقی کتبی به ایشان