



برای صیانت از حقوق شهروندی در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و تسریع امور ایشان در این شرکت فرآیندهای زیر عملی گردیده اند :

- ۱- حضور مستمر و مستقیم کارشناس تکریم ارباب رجوع در ناحیه مرکزی و ستاد
- ۲- بروزرسانی سایت منطقه جهت استفاده مشتریان
- ۳- تهیه بروشور و بنر اطلاع رسانی در مورد درخواستهای مشتریان
- ۴- تهیه بنر و بروشور فرایند انجام کار برای مشتریان
- ۵- تهیه کتابچه راهنما و اطلاع رسانی برای مشتریان
- ۶- تهیه گزارش عملکرد برای استفاده مشتریان
- ۷- حضور در جلسات و دوره های آموزشی در راستای خدمات رسانی به مشتریان
- ۸- اطلاع رسانی پیامکی برای مشتریان
- ۹- استفاده از تلفن گویا برای تسریع در امور مشتریان
- ۱۰- قانون مند نمودن فرایندها با استفاده از دستورالعمل ها
- ۱۱- هماهنگی و همکاری با مسئولین واحد ها برای انجام کارهای مربوط به مشتریان
- ۱۲- برگزاری نشستهای خبری مدیر شرکت برای اطلاع رسانی به مردم
- ۱۳- استفاده از تابلوی اعلانات برای راهنمایی و استفاده مشتریان
- ۱۴- انجام نظر سنجی و استفاده از نظرات و پیشنهادها مشتریان برای رفع مشکلات آنها
- ۱۵- استفاده از تلفن پیام گیر برای تسریع در امور مشتریان
- ۱۶- نصب اطلاعات و تلفن های اداره در جایگاه ها و... برای استفاده مشتریان
- ۱۷- هماهنگی با مدیر و مسئول دفتر ایشان برای تنظیم وقت مشتریان جهت ملاقات با مدیر
- ۱۸- همکاری متقابل با مسئولین واحدها برای تسریع امور مشتریان
- ۱۹- راهنمایی مشتریان و ایجاد زمینه لازم برای ارائه خدمات اینترنتی به مشتریان