

## راهبرد مشارکت تارنمای اداره کل راه آهن یزد

اداره کل راه آهن یزد در راستای انجام مأموریت سازمانی خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی، و توان کارشناسی خدمات با کیفیتی را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید. چشم انداز سازمانی ما آن است که همواره بعنوان یکی از بهترین سازمان ها در خدمت رسانی نزد مردم شناخته شویم. ارائه خدمات علمی، دقیق، کارشناسی، به روز و صادقانه در چارچوب نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران در صدر ارزش های سازمانی ما قرار دارد.

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریت ها و ارائه خدمت به مردم نیازمند توجه تام مخاطبان خود می باشد. بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخورد های حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبرد های ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. به بیان دیگر ارائه خدمت به نحو شایسته زمانی امکانپذیر است که مخاطب، میزان رضایتمندی خود را از دریافت خدمات اعلام، تعامل و مشارکت خود را کامل نماید. سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و بر اساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ نماید.

در این راستا و به منظور جلب مشارکت های مردمی اداره کل راه آهن یزد بر خود لازم می داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرایی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید. اداره کل راه آهن یزد تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاه های اجرایی را در سرلوحه کار خود قرار داده است.

۱. کلیه شهروندان می توانند دیدگاه خود را بر روی هر مطلب بیان کنند. کافی است در انتهای همان مطلب نظر خود را ذکر نموده و ثبت نمایند.
۲. کلیه شهروندان می توانند درخواست ها، شکایات و پیشنهادات خود را از طریق منو "ثبت شکایات" واقع در صفحه اصلی پرتال، ارسال و کد رهگیری دریافت نمایند. شهروندان می توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را دریافت نمایند.
۳. شهروندان می توانند از طریق منو "درباره اداره کل-آشنایی با مدیران و روسای ادارات" و منو "ارتباط با ما" اطلاعات تماس با مدیران و واحدهای اداره کل را دریافت و از این طریق با افراد ارتباط برقرار نمایند.
۴. شهروندان می توانند از طریق منو "نظرسنجی" نظرات خود را در نظرسنجی های فعال به این اداره کل ارسال نمایند.

رحمت رحمت نژاد

مدیر کل