

اقدامات اداره کل راه آهن شمال در راستای استقرار میز خدمت در سال ۱۳۹۷

تصاویر

شرح فعالیت

ردیف



تشکیل  
کارگروه میز خدمت و  
برگزاری جلسات

۱

<b>باسمه تعالی</b>		
تاریخ: ۹۷/۵/۶	صور تجلسه	اداره کل راه آهن شمال
عنوان جلسه: کارگروه میز خدمت		دستور کار جلسه: عملیاتی نمودن میز خدمت
محل جلسه: دفتر معاونت توسعه مدیریت و منابع		ساعت شروع: ۱۱    مدت زمان جلسه: ۱ ساعت
اسامی حاضرین: آقایان: حسن نوربان، سید محمد سلیم بهرامی، محمد رضا غلامی آملی، عیسی محمودی، جعفر هدایتی، رضا مسلمی، خانم احمدی		
اسامی غائبین: -		
<b>ردیف</b>	<b>توصیيات نتهذه</b>	<b>اقدام كنده</b>
۱	مقرر گردید محدوده میز خدمت حضوری در ساختمان اداره کل، پارکینگ بندی شده و بصورت پتک اتاق مجزا احداث گردد.	گروه نظارت ساختمان
۲	مقرر گردید روند و گردش کار کلیه فرایندهای مرتبط با درخواستهای ارباب رجوع واحد روابط عمومی، تدوین و فرمت فلوجارت فرایندهای آن ترسیم گردد.	روابط عمومی - آقای مسلمی - آقای محمودی
۳	مقرر گردید روند و گردش کار کلیه فرایندهای مرتبط با درخواستهای ارباب رجوع واحد حقوقی، تدوین و فرمت فلوجارت فرایندهای آن ترسیم گردد.	واحد حقوقی - آقای مسلمی - آقای محمودی
تاریخ و زمان جلسه بعدی: متعاقباً اعلام خواهد شد		
دبیر جلسه: رضا مسلمی		رئیس جلسه: حسن نوربان

تنظیم صور تجلسات  
کارگروه میز خدمت و  
پیگیری مصوبات تا  
حصول نتیجه

۲



نصب پارتیشن جهت  
تفکیک محدوده میز  
خدمت و تجهیز  
فضای میز خدمت به  
امکانات رفاهی

۳

تصاویر	شرح فعالیت	ردیف
	<p>اشتغال به کار دو نفر از پرسنل اداره کل در بخش میز خدمت:</p> <p>۱- یک نفر کارشناس مطلع به فرآیند گردش کار مربوط به اداره منابع انسانی و رفاه</p> <p>۲- یک نفر دیپلم جهت انجام امور حضوری در ادارات مختلف</p>	<p>۴</p>
	<p>احصاء فرآیندها و رسم فلوچارت های خدمات مربوط به میز خدمت و نصب فلوچارت های روند انجام کار در معرض دید مراجعه کنندگان</p>	<p>۵</p>



1- تجهیز میز خدمت  
به یک دستگاه کامپیوتر

2- فعال نمودن سیستم  
اتوماسیون اداری  
(سیستم مکانیزه مکاتبات  
اداری) میز خدمت

3- ایجاد کاربر در  
اتوماسیون اداری تحت  
عنوان « میز خدمت »  
جهت پیگیری مکاتبات  
ارباب رجوع

۶

 جمهوری اسلامی ایران وزارت راه و ترابری	
<b>گارگروه میز خدمت اداره کل راه آهن شمال</b> <b>فرم رهگیری درخواست خدمت</b>	
نام و نام خانوادگی مراجعه کننده :	
تاریخ مراجعه :	ساعت مراجعه:
حداکثر زمان اعلام پاسخ :	مدارک تحویل داده شد: <input type="checkbox"/>
کد رهگیری:	تاریخ مراجعه مجدد:
شماره تماس مسئول میز خدمت : ۳۳۱۲۳۳۲۷	

تدوین و جاری  
سازی فرم رهگیری  
درخواست خدمت  
برای مراجعه  
کنندگان میز خدمت

۷



تدوین کتابچه  
راهنما مشتمل بر  
مدارک مورد نیاز  
جهت  
راهنمایی و اطلاع  
مراجعہ کنندگان  
میز خدمت از  
مدارک مورد نیاز





تهیه خبر مربوط به  
راه اندازی  
میز خدمت و انتشار  
آن در وب سایت  
اداره  
کل راه آهن شمال  
به آدرس:  
[www.shomal.raii.ir](http://www.shomal.raii.ir)

۱۰



برگزاری جلسات  
تخصصی با شرکتهای  
تولیدکننده نرم افزار  
جهت تهیه  
سیستم مکانیزه  
میز خدمت

۱۱

**کارگروه میز خدمت  
اداره کل راه آهن شمال**