



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

**کمیته صیانت از حقوق
شهروندی و تکریم ارباب و
رجوع
اداره کل راه آهن شمالغرب**



السلامة



فهرست مطالب

- الف) تعیین ارزشهای سازمان در امر تکریم مردم و جلب رضایت مردم و الگوسازی
ارزشی و اخلاقی در اجرای طرح تکریم..... ۶
- ب: آشنایی مدیران با مشتریان بیرونی و داخلی سازمان و تعامل فعالانه با آنها ۷
- ج: استفاده مدیران از همکاری کارکنان سازمان جهت تقویت فرهنگ تکریم و جلب
رضایت ارباب رجوع ۹
- معیار دوم: آموزش کارکنان..... ۱۳
- معیار سوم: اطلاع رسانی به ارباب رجوع..... ۱۶
- معیار چهارم: اقدامات زیر بنائی..... ۱۹
- معیار پنجم: اتوماسیون در سیستم ها..... ۲۲
- معیار ششم: فرآیندها و مهندسی مجدد..... ۲۴
- معیار هفتم: تشویق، تقدیر و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان ۲۷
- معیار هشتم: رفتار مناسب شغلی..... ۳۰
- معیار نهم: نظارت و کنترل..... ۳۳
- معیار دهم: نظر سنجی..... ۳۵



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

اقدامات مدیریت





مقدمه:

آموزش کارکنان با مفاهیم حقوق شهروندی و نهادینه کردن در نظام اداری، به همراه اصلاح فرایندها با هدف رضایت مشتریان از سالها قبل شروع شده بود و این روند ادامه خواهد داشت. و اما از میان خدمات اصلی شرکت راه آهن ج.ا.ا که توسط سازمان محترم مدیریت و برنامه ریزی در سطح ملی کد اختصاص یافته (۲۶ خدمت)، صرفا دو خدمت در ارتباط با مردم در مناطق بیست گانه راه آهن کاربردی است، که این دو، فلسفه وجودی راه آهن را شکل می دهد.

خدمات حمل و جابجایی مسافر: در این بخش هر آنچه را که امکان پذیر بوده، از فروش بلیط (اینترنتی، و آژانس های سطح شهرها) اطلاع رسانی پیامکی و خدمات داخل قطار (مانند چک کردن بلیط) الکترونیکی صورت گرفته و مراجعه حضوری مشتریان به بخش های سازمان، به حداقل ممکن کاهش یافته است.

در خدمت حمل و جابجایی بار: با توجه به خصوصی سازی و تعداد محدود شرکت های مالک واگن، کلیه خدمات متقابل شرکت ها با راه آهن از خرید بارنامه، صدور بارنامه، صورتحسابهای متقابل مالی بین شرکت ها و راه آهن بر پایه سیستم مکانیزه صدور بارنامه و گراف مکانیزه، رهگیری واگن در سطح شبکه ریلی، گراف مکانیزه همگی در بستر وب با دسترسی تعریف شده برای مشتریان صورت می گیرد.

همچنین با ابلاغ بخشنامه موصوف، این اداره کل علاوه بر موارد فوق با تعیین "کمیته استقرار میز خدمت" با برگزاری جلسات، نسبت به آماده کردن و آراستن مکانی مناسب در ورودی ساختمان اداری با هدف اطلاع رسانی از خدمات ارائه شده و راهنمایی ارباب رجوع داخلی، اقدام نموده است. در بخش سالن ایستگاه مسافری، میز خدمتی با عنوان دفتر خدمات مسافری با هدف ارائه خدمات بهتر در داخل ایستگاه و دفتر اطلاعات ایستگاه جهت راهنمایی مسافری به صورت شبانه روزی ایجاد شده است.

رسیدگی به شکایات: علاوه بر سامانه های دولتی مانند "سامد" و یا "سامانه رسیدگی به شکایات زمان بازرسی کل کشور"، به صورت اختصاصی "سامانه صدای مسافر" به صورت متمرکز، شکایات مسافران در کل شبکه را دریافت و به مناطق راه آهن منعکس و پاسخ های لازم را درخواست می نماید. سایر خدمات بیست و شش گانه کد دار شرکت راه آهن، در راستای دستیابی به اهداف شرکت، یعنی حمل بار و مسافر در ستاد مرکزی متمرکز و مصرف داخلی شرکت راه آهن ج.ا.ا می باشد.



مضافاً، از طریق پرتال راه آهن شمالغرب بخش میز خدمت الکترونیکی ایجاد و لینک خدمات راه آهن و اطلاع رسانی های مهم صورت می گیرد.

معیار اول : اقدامات مدیریت

الف) تعیین ارزشهای سازمان در امر تکریم مردم و جلب رضایت مردم و الگوسازی ارزشی و اخلاقی در اجرای طرح تکریم

۱. حمایت مدیریت ارشد از ارزش های سازمانی حفظ کرامت مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

فرهنگ سازمانی حاکم بر امور تخصصی بازرگانی، احترام به حقوق ارباب رجوع را در رفتار کارکنان نهادینه نموده است. مدیریت ارشد در راستای حمایت از اجرای مصوبه طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع و همچنین بخشنامه تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به تشکیل کمیته طرح تکریم متشکل از مدیران و رؤسای واحدهای ستادی اقدام نموده است .

منشور اخلاقی اداره کل راه آهن شمالغرب برگیرنده ارزش های سازمانی مرتبط با تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت ایشان میباشد که اداره کل راه آهن شمالغرب نیز نهادینه کردن آن در اداره کل راه آهن شمالغرب را مورد تأکید قرار داده است .

۲. مشارکت در ترویج تکریم مردم و ترغیب کارکنان جهت جلب رضایت ارباب رجوع و مورد توجه قرار

دادن فعالیتهایی که بصورت مستمر در جهت اجرای طرح تکریم انجام می گیرد

ترکیب اعضا در کمیته طرح تکریم اداره کل راه آهن شمالغرب به شرح ذیل میباشد:

- مدیر کل منطقه شمالغرب (رئیس کمیته)
- مدیر توسعه منابع انسانی (رئیس کمیته)
- معاونین فنی در هر دو بخش زیر بنای و سیروحرکت(عضو ثابت)
- کارشناس مسئول برنامه ریزی و هماهنگی و هماهنگی تحول اداری (دبیر کمیته)
- کارشناس مسئول ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات (دبیر کمیته)
- رئیس گروه بازرگانی (عضو کمیته)



- رئیس روابط عمومی (عضو کمیته)
- رئیس حراست (عضو کمیته)
- رئیس امور اداری و رفاه (عضو کمیته)
- رئیس گروه فن آوری اطلاعات (عضو)
- ریس گروه مسافری (عضو)

۳. وجود رویکرد حمایتی از کارکنان مؤثر در اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

برقراری ارتباط بین فرآیند تعیین کارمند نمونه و طرح تکریم ارباب رجوع ؛ اثر بخشی این رویکرد را میتوان در لحاظ کردن تکریم ارباب رجوع در فرمهای ارزشیابی سالانه کارکنان مشاهده نمود .

۴. تدوین و تبیین ارزشهای سازمان در راستای حفظ کرامت مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

منشور اخلاقی که برگرفته از منشور اخلاقی اداره کل راه آهن میباشد

۵. پایبندی به منشور اخلاقی و ترویج ارزش های تکریم مردم در بین کارکنان

کارکنان اداره کل راه آهن شمالغرب با پایبندی به اصول و ارزش های منشور اخلاقی این موارد را سرلوحه کار خود قرار داده و نسبت به رعایت بندهای منشور اخلاقی متعهد گردند. شواهدی دال بر تدوین منشور اخلاقی دیده نشد . اما مدیران و رؤسای واحدهای ستادی از نحوه برخورد پرسنل به منظور ترویج ارزش های تکریم ، از سایر افراد مراجعه کننده به واحدهای ستادی بازخورد می گیرند. اثربخشی این رویکرد در میزان رضایت ارباب رجوع از عملکرد ستاد اداره کل راه آهن شمالغرب ایران مشهود میباشد.

ب : آشنایی مدیران با مشتریان بیرونی و داخلی سازمان و تعامل فعالانه با آنها

۶. مدیران ، گروه های مختلف مشتریان بیرونی سازمان را می شناسند و رویکردهایی برای درک ، پیش بینی و پاسخگویی به نیازها و انتظارات متفاوت آنها توسعه می دهند .

مدیران شرکت با دسته بندی مشتریان (پیمانکاران ، تأمین کنندگان ، همکاران شرکتهای تابعه ، نمایندگان کشورهای خارجی، دولت ، مجلس ، قوه قضائیه و ...) در تعامل با ایشان بوده نیازهای ایشان را شناسایی نموده و



نسبت به بازنگری آنها اقدام می نماید. از مصادیق این رویکرد میتوان به جلسات هم اندیشی

با مشتریان و همچنین بازنگری در قراردادهای فروش محصول، تعرفه های فروش و . . . اشاره نمود.

به طور مثال جهت هماهنگی ستاد با شرکت/ مدیریت های تابعه تأکید رئیس روابط عمومی اداره کل راه آهن شمالغرب با برگزاری نشست رؤسای روابط عمومی شرکتهای تابعه سالیانه دو مرتبه، نشست هم اندیشی همکاران روابط عمومی به طور ماهیانه، برگزاری جلسات شورای سیاستگذاری، کمیته طرح و برنامه و نیز نظارت و بازدید از واحدهای ستادی اقدام می نماید .

همچنین کارگروه های مختلفی با هدف اصلاح و بهبود روش های اجرایی و فرایندها با هدف تکریم هرچه بیشتر ارباب رجوع در امور تخصصی بازرگانی تشکیل می گردد. پیمانکاران، تولیدکنندگان و تأمین کنندگان خدمات و کالاهای مورد نیاز صنعت اداره کل راه آهن شمالغرب با هدف معرفی خود و ثبت در بانک منابع اداره کل راه آهن شمالغرب ایران به اداره بررسی منابع و تحقیقات بازرگانی و پیمانکاری مراجعه می نمایند.

با توجه به نوع و زمینه فعالیت ارباب رجوع خارج از شرکت که به ستاد مراجعه می نمایند ؛ نظیر مجریان پروژه های پژوهشی از دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی و واحدهای پژوهشی تابعه در وزارت نفت، تولیدکنندگان داخلی که موفق به تولید اقلام، تجهیزات و قطعات مورد نیاز صنعت اداره کل راه آهن شمالغرب در داخل شده اند و یا تولیدکنندگان بالقوه به منظور کسب حمایت به اداره خودکفایی کالا مراجعه می نمایند. که برای این امر رویه مشخصی وجود دارد .

مدیران شناختی مناسب از مشتریان بیرونی دارند و نیازهای ایشان را به خصوص در زمینه های ارایه ی بسته های اطلاعات فنی در زمینه های طراحی و برآورد پیش بینی مصرف و یا بهای تمام شده پروژه های اجرایی برآورده می کنند.

بدین منظور الزامات قانونی در حوزه های مختلف توسط مدیران و رؤسای ستادی بررسی شده و سازوکارهایی جهت پاسخ گویی به گروه های مختلف مشتریان بیرون سازمانی در حال پایه گذاری می باشد.

۷. از شفافیت اطلاع رسانی به مشتریان داخلی و خارجی در راستای انتظاراتشان اطمینان حاصل می کنند .

مدیران شرکت با ایجاد و مدیریت درگاه های دریافت و رسیدگی نسبت به اخذ بازخوردهای مشتریان، اقدام نموده و از نتایج حاصل از آن جهت بهبود و توسعه رویکرد استفاده می نمایند. از مصادیق این رویکرد میتوان به ایجاد دفتر رسیدگی به شکایات ، تلفن گویا، سایت اینترنتی ملاقات عمومی با مردم و امکان تکمیل فرم ملاقات کارکنان با مدیرعامل از طریق سایت اداره کل راه آهن شمالغرب و ارسال آن به آدرس مدیرعامل به نشانی



(managing_director@nigc.ir) ، صندوق ارتباط مستقیم با مدیرعامل و ... اشاره کرد.

اثر بخشی این رویکرد را میتوان در نظرسنجی از ارباب رجوع و کارکنان مشاهده نمود.

به طور مثال در امور بازرسی و پاسخگویی به شکایات اداره کل راه آهن شمالغرب جهت اطمینان از رسیدن نامه های و جوابیه شکایات به مراجعین علاوه بر پیگیری توسط دفتر ؛ کارشناس ارشد رسیدگی به شکایات نیز در بیشتر موارد با اداره مورد نظر و شرکت یا شخص شاکی تماس گرفته میشود و نتیجه را به رئیس امور جهت پیگیری های بعدی اعلام می نماید .

تدوین و ابلاغ کتابچه ها، دستورالعمل ها، راهنماها و روش های اجرایی توسط امور تخصصی بازرگانی که با هدف شفاف سازی اطلاعات صورت می گیرد.

در مدیریت برنامه ریزی در بسیاری موارد هر کدام از زیر سازمان های درون این مدیریت به طور مستقل با مشتریان بیرونی و درونی ارتباط و تبادل اطلاعات دارند. این کار سبب تسریع در امر تبادل می گردد.

۸. از فعالیتهایی که هدف آن بهبود و اصلاح فرآیندها و مهندسی مجدد روش های انجام کار در جهت

تسریع در امر خدمت رسانی و بالا بردن صحت و دقت خدمت رسانی است استقبال می کنند .

اداره کل راه آهن شمالغرب در پی بازنگری اهداف و مأموریت های خود از سال ۹۲ مقدمات پیاده سازی نظامهای مدیریتی از قبیل سیستمهای مدیریت یکپارچه (IMS) و پروژه های بهبود شامل تشکیل کانون تفکر، مرکز ارزیابی مدیران، پیاده سازی نظام جانشین پروری ، مدیریت دانش، ایجاد کمیته های فنی تخصصی اقدام نموده است. شرکت ملی اداره کل راه آهن شمالغرب سند طرح جامع راهبردی خود را تدوین نموده و طرح مشابهی در حوزه مدیریت توسعه منابع انسانی نیز اجرا شده است. کارگروه های مختلفی با هدف بهبود روش های اجرایی و فرایندها با هدف تکریم هرچه بیشتر ارباب رجوع در ستاد تشکیل می گردد.

به منظور اصلاح فرآیندها و مهندسی مجدد روش های انجام کار از سیستم برید جهت تنظیم پیش نویس نامه ها و سایر مکاتبات اداری استفاده میگردد. همچنین فرآیندهای احصا شده در سال های گذشته با تولید امور بهره وری و هماهنگی تحول اداری در حال بازنگری است.

ج : استفاده مدیران از همکاری کارکنان سازمان جهت تقویت فرهنگ تکریم و جلب رضایت ارباب

رجوع



۹. با کارکنان ارتباط دوسویه داشته ، در دسترس آنها بوده و به دقت به سخنان آنها

گوش سپرده و پاسخگوی آنها هستند .

مدیران شرکت با اتخاذ رویکرد بازدیدهای دوره ای از مدیریتهای و شرکتهای تابعه ، همچنین ایجاد پست الکترونیک، صندوق ارتباط با مدیریت ، جلسات ملاقات عمومی و پرسش و پاسخ نسبت به تقویت رویکرد ارتباط دوسویه با کارکنان اقدام می نماید. مدیریت در هنگام لزوم، با کارکنان دیدار حضوری داشته و در جهت رفع مشکلات پرسنل دستورات لازم را صادر میکند ؛ اثربخشی این رویکرد از طریق نظرسنجی از کارکنان و میزان رضایت ایشان از مدیران مشهود میباشد.

۱۰. فرهنگ تعلق سازمانی ، شراکت ، توانمند سازی ، بهبود و پاسخگوئی را در تمامی سطوح ایجاد میکنند

مدیران شرکت با تعهد به مسئولیت های اجتماعی اتخاذ رویکرد بازدیدهای جمعی از آسایشگاه جانبازان، برگزاری دوره های آموزشی برای خانواده کارکنان ، جمع آوری کمک های نقدی بصورت داوطلبانه ، حضور داوطلبانه جهت اهداء خون و ... همچنین برنامه های آموزشی و مهارتی برای کارکنان در تمامی سطوح و همچنین تفویض اختیار در دو بعد مالی و غیرمالی در سطوح مدیریت، مشارکت در کمیته ها و کارگروه ها و بهینه کاوی از دیگران (نظام پیشنهادهای سایپا، پروژه داشبورد مدیریتی سازمان زندان ها و شرکت فولاد مبارکه) بهبود را در تمامی سطوح ایجاد می نماید.

تأکید بر حفظ ارزشهای سازمانی

حمایت از همکاران جهت حضور در همایش ها، کنفرانس ها و دوره های آموزشی

۱۱. از خلق و توسعه ایده های جدید و راه های نوین برای جلب رضایت ارباب رجوع حمایت می کنند .

مدیران شرکت با اتخاذ رویکرد خلاقیت و نو آوری در ارائه خدمات موجبات رضایتمندی در مشتریان خود را فراهم نموده اند از مصادیق این رویکرد میتوان به تجهیز ساختمانهای ستادی به امکانات رفاهی جهت ارباب رجوع، ارائه خدمات بصورت الکترونیکی، نظام پیشنهادهای ، دریافت شکایات از طریق پورتال اداره کل راه آهن شمالغرب ، ایجاد امور بازرسی و پاسخگویی به شکایات ، پروژه های پژوهشی مرتبط با ارباب رجوع اشاره نمود. به طور مثال از خلق و توسعه ایده های جدید و راه های نوین برای جلب رضایت ارباب رجوع راه اندازی سایت و سامانه و تلفن گویای بخش مسافری می باشد. همچنین در قالب کمیته های مشترک دیدگاهها و نظرات سایر ذینفعان و مشتریان در فرآیندهای تصمیم گیری وارد می شود.



۱۲. برای تحقق برنامه ها و اهداف کارکنان، از آنها حمایت کرده و از تلاش هایشان

به موقع و بطور مناسب تقدیر می کند .

مدیران به منظور ایجاد انگیزه در کارکنان شرکت جهت تقویت فرهنگ تکریم ارباب رجوع از رویکردهایی مانند ترفیع، ارزشیابی کارکنان نمونه، توزیع عادلانه پاداش و اضافه کاری بین کارکنان رسمی و غیررسمی، تخصیص وام، سهمیه مهمانسرا، برگزاری جشن های سالانه و برگزاری تورهای تفریحی - ورزشی کارکنان و خانواده های آنها، تخصیص سرانه ورزشی و ... استفاده می نمایند.

۱۳. مدیران از نحوه تخصیص فضای مناسب جهت رفاه کارکنان و ارباب رجوع اطمینان حاصل می کنند.

مدیران شرکت با اتخاذ رویکردهایی از قبیل اجرای بخشنامه شماره معاونت توسعه راهبردی ریاست جمهوری در خصوص تخصیص فضای مناسب کارکنان و همچنین اجرای الزامات واحد HSE مانند نورسنجی فضای اداری، ارگونومی ملزومات اداری، انجام معاینات دوره ای کارکنان و آموزشهای مرتبط نسبت به ایجاد شرایط و فضای مناسب کارکنان و ارباب رجوع اطمینان حاصل نموده، از نتایج حاصل از نظرسنجی از ارباب رجوع و کارکنان نسبت به بازنگری اقدامات انجام شده استفاده می نمایند.

مدیران اداره کل راه آهن شمالغرب با توجه به فضا و امکانات موجود، تلاش می کند کارکنان از فضای مناسبی برخوردار بوده و در خصوص ارباب رجوع نیز در راهروها و پارتیشن های ساختمانهای ستادی صندلی در نظر گرفته شده است همچنین مدیران و رؤسای واحدهای ستادی پیگیری مستمر در جهت اختصاص فضایی مناسب به همکاران جهت ارائه خدمات بهتر به مراجعین را سرلوحه کار قرار داده اند .



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

آموزش کارکنان





معیار دوم : آموزش کارکنان

۱. اطمینان از ارائه آموزشهای لازم به سطوح مختلف

کارکنان در بدو استخدام تحت آموزش های حرفه ای در زمینه های مهارت های ارتباطی و تکریم ارباب رجوع قرار می گیرند و در طی مسیر شغلی متناسب با سمت شغلی این آموزش ها تکرار و مورد پایش قرار می گیرد .
برگزاری دوره های کنفرانس اطلاعی ؛ حمایت از حضور در همایش ها و کنفرانس های مربوطه و حمایت از حضور در دوره های آموزشی مربوطه از طرف مدیران و رؤسای واحدهای ستادی مؤید این مطلب میباشد .

۲. اطمینان از مناسب بودن محتوای آموزشی سطوح مختلف

محتوای دوره های آموزشی براساس استاندارد های آموزشی اداره کل راه آهن تهیه میگردد و در اجرای دوره ها نیز از مدرسان مجرب و متبحر که دارای شرایط لازم و تحصیلات مرتبط میباشند استفاده میشود . اثربخشی این رویکرد را از نظرسنجی بعمل آمده در پایان هر دوره بدست می آید.

۳. میزان آشنایی کارکنان و مدیریت با مفاهیم طرح تکریم

با توجه به دوره های آموزشی برگزار شده و اطلاع رسانی های صورت گرفته با مطالعه دستورالعمل ها و فرمهای مربوطه کارکنان در رابطه با ضرورت توجه و رعایت اصول طرح تکریم ارباب رجوع داخل و خارج از سازمان آگاه میباشند لذا آشنایی مناسبی با مفاهیم طرح تکریم وجود دارد.

۴. استمرار آموزشها پس از استقرار طرح تکریم ارباب رجوع

با عنایت به خودارزیابی و ارزیابی سالانه که توسط امور بهره وری و هماهنگی تحول اداری در حوزه طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع صورت می پذیرد، آموزش های مربوطه بر حسب نیاز همکاران اجرا میگرددند. اثربخشی این رویکرد را میتوان از نتایج بدست آمده در اولین جشنواره طرح تکریم که در اسفندماه ۱۳۹۲ برگزار گردید دریافت کرد .

۵. اطمینان از کفایت زمان آموزشی جهت سطوح مختلف

زمان دوره های آموزشی مبتنی بر استاندارد دوره های اداره کل راه آهن شمالغرب و یا دوره های ابلاغی از سوی مراجع ذیربط می باشد و بر این اساس دوره ها به لحاظ زمانی و محتوا از کفایت لازم برخوردار میباشند .



با توجه به استانداردهای تعریف شده در آموزش، زمان آموزش هر دوره نیز مطابق با سرفصل های هر دوره تعیین می گردد. دوره های مرتبط با طرح تکریم با هماهنگی امور بهره وری و هماهنگی تحول اداری از طرف اداره آموزش ستاد برگزار می گردد. اثربخشی این رویکرد از نتایج نظرسنجی پایان هر دوره بدست می آید.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

اطلاع رسانی به ارباب

...





معیار سوم: اطلاع رسانی به ارباب رجوع

۱. وجود تابلوهای اطلاع رسانی :

تابلوهای اطلاع رسانی در تمامی طبقات ساختمانهای مرکزی نصب شده است و اطلاعیه ها از طریق آنها به رؤیت همکاران رسانیده می شود . به منظور دسترسی بهتر کارکنان شرکت های تابعه به اخبار و اطلاعات در حوزه فعالیت های ستاد، جدیدترین مطالب در سایت اداره کل راه آهن شمالغرب قرار می گیرد.

وجود تابلوهای اطلاع رسانی در خصوص استقرار واحدها در ورودی و طبقات ساختمانها

نصب نام و نام خانوادگی افراد بر روی میزها

وجود مرکز تلفن با هدف پاسخگویی مناسب به همکاران و سایر مراجعین بیرونی در خصوص شماره تماس افراد

طراحی سایت اداره کل راه آهن شمالغرب و زیر سایت های مربوطه به منظور معرفی شرکت، مدیریت ها و امور و نیز نحوه دسترسی به افراد از طریق معرفی پست الکترونیکی ایشان

۲. ارائه مستمر برگه نظر سنجی :

برگه نظر سنجی از طریق همکاران حراست در اختیار ارباب رجوع قرار داده میشود .

پیشنهادات و نقطه نظرات مخاطبان و ارباب رجوع از طریق سامانه های الکترونیکی اخذ و مدنظر قرار می گیرند.

۳. تهیه و ارائه بروشور شناسایی شرکت / مدیریت و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع

تهیه و ارائه بروشور جهت شناسایی شرکت / محل خدمتی مورد نظر متقاضی و همچنین ارائه راهنمای متقاضی جهت آگاهی از فرایندهای مرتبط در زمان جذب نیروی انسانی جدید، انجام می پذیرد همچنین بروشور معرفی سازمان، مدیریت های مختلف و واحدهای مستقل ستادی و شرح آن موجود می باشد و هر سال طبق آخرین تغییرات به روز رسانی می شود.

۴. استقرار تلفن گویا

در زمان جذب انبوه از ابتدا تا انتهای فرآیند جذب تلفن گویا پاسخگوی متقاضیان می باشد.



در امور بازرسی و پاسخگویی به شکایات سیستم تلفن گویا به شماره ۰۲۱۵۱۴۹۰۴۰ اندازی شده است.

۵. ایجاد گیشه اطلاع رسانی به ارباب رجوع

گیشه اطلاع رسانی در زمان برگزاری آزمون در قالب گیشه رفع نقص و در زمان مصاحبه های استخدامی در قالب گیشه پاسخگویی مستقر و در سطح واحد نیز از طریق دفتر ، دبیرخانه و کارشناسان به طور مستمر بصورت حضوری و تلفنی پاسخگویی صورت می پذیرد

۶. استقرار صندوق پیشنهادهای

۷. مشخص کردن فرد جایگزین برای پاسخگویی و قرار دادن اطلاعات آن در معرض دید مراجعین
اسامی کارکنان بر روی محل استقرار آن ها مشخص شده است. در صورت عدم حضور فرد پاسخگو، معمولاً سایر کارکنان اطلاعات مورد نیاز مراجعین را در اختیار آنها قرار می دهند.

۸. در معرض دید قرار دادن منشور اخلاقی

منشور اخلاقی تدوین نشده است در معرض دید کارکنان قرار داده شده است.

۹. ایجاد سایت اینترنتی مستقل

سایت اینترنتی و اینترنتی به آدرس www.sg.raii.ir فعال و بروز میباشد و اکثر قریب به اتفاق مدیریت ها و واحدهای مستقل ستادی دارای سامانه مجزا میباشند.

تلاش شده با ایجاد پایگاه اطلاع رسانی روز آمد به نشانی www.sg.raii.ir اطلاعات مورد نیاز مخاطبان که عمدتاً از پژوهشگران میباشد در اختیار آنها قرار گیرد.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

اقدامات زیر بنائی





معیار چهارم: اقدامات زیر بنائی

۱. وضعیت تخصیص فضای مناسب جهت رفاه ارباب رجوع

در سالن مسافری برای رفاه حال ارباب رجوع امکانات مختلف و مناسب در هر طبقه از قبیل آب سرد کن، صندلی، تابلو اطلاع رسانی و سرویس های بهداشتی برای خانم ها و آقایان بصورت مجزا تعبیه گردیده است همچنین در هر طبق سرویس بهداشتی جهت جانبازان و معلولین در نظر گرفته شده است و رمپ ویژه جانبازان نیز در ورودی ساختمانهای مرکزی تعبیه گردیده است. تلفن همگانی در طبقات همکف و داخل آسانسورها؛ ایجاد نمازخانه مناسب برای آقایان و بانوان در تمامی ساختمان ها و انجام فعالیتهای دارالقرآن؛ امکان تهیه فتوکپی در تمامی ساختمان ها و ...

۲. وضعیت فضای اداری از لحاظ استقرار واحدهای سازمانی

جهت رفاه حال ارباب رجوع واحدهای کاری مرتبط با هم در یک طبقه و یا در طبقات نزدیک به هم مستقر میباشند. وجود آسانسور در تمامی ساختمانها؛ وجود رمپ ویژه بالابرهای مناسب جانبازان معزز و معلولین در ورودی ساختمانها

۳. وضعیت فضای اداری از لحاظ بهداشت و سلامت و ایمنی

با وجود نامناسب بودن شرایط نور، تهویه و صدا، مسائل ارگونومیک رعایت شده و خروجی اضطراری برای شرایط خاص تعبیه شده و آلاینده های زیان آور در محیط موجود نمی باشد مگر آلودگی مربوط به دستگاه کپی که معمولاً اشکال دارد و از نظر تنفسی مشکل ایجاد می کند. رعایت موارد ارگونومیک (نور، هوا و صدا ودر محیط های کار؛ تعبیه پله های مناسب برای تردد افراد در زمان های اضطراری

۴. ارائه خدمات از طریق جایگاه اینترنتی

سایت اینترنتی و اینترنتی که روزانه چندین بار به روزرسانی می شود. اغلب اطلاعاتی ها از طریق سایت اینترنتی به رؤیت کارکنان می رسد. وجود زیر سایت های مدیریتهای واحدهای مستقل ستادی و شرکت های تابعه

۵. استفاده از سیستم های الکترونیکی

کاهش مکاتبات کاغذی با استفاده از نرم افزار اتوماسیون اداری استفاده از سیستم حضور و غیاب بوسیله ثبت اثر انگشت با امکان دریافت اطلاعات تردد کارکنان بصورت آنلاین از طریق سیستم اتوماسیون درخواست های کارکنان به آدرس <http://intranet.rair.ir> و همچنین از



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

دیگر امکانات این سامانه ثبت درخواست مرخصی ، مأموریت و میباشد. صورت حساب حقوق و دستمزد کارکنان رسمی و قراردادی از طریق پورتال اینترنت به آدرس <http://intranet.rai.ir> صورت می پذیرد.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

اتوماسیون در سیستم ها





معیار پنجم : اتوماسیون در سیستم ها

۱. امور مالی :

امکان استفاده از سیستم جامع نفت که با توجه به محدوده کاری و سطح دسترسی مجوز کاربری به فرد یا واحد مربوطه جهت رؤیت و ویرایش اطلاعات داده شده است.

بخش عملیات خرید کالا (کنترل و هدایت فعالیت های مرتبط با انبارهای اداره کل راه آهن شمالغرب ایران) از طریق سیستم پیوسته و یکنواخت کالا صورت می گیرد.

به منظور مستندسازی فرایند برگزاری مناقصات با رویکرد اجرا نمودن آئین نامه مستندسازی و اطلاع رسانی مناقصات، سیستم اطلاعاتی خرید کالا در دست اجرا می باشد.

با هدف اطلاع رسانی دو همایش برگزار شده با موضوع قانون برگزاری مناقصات، چالش ها و راهکارها، کتابچه مشروح پرسش ها و پاسخ های مطرح شده به منظور ایجاد وحدت رویه، تهیه و برای شرکت های تابعه ارسال شده است.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

فرایندها و مهندسی





معیار ششم : فرآیندها و مهندسی مجدد

الف : احصاء ، مستند سازی فرآیندهای اصلی و روش های ارائه خدمت به ارباب رجوع

۱. نحوه مستند سازی فرآیندهای اصلی را چگونه ارزیابی می کنید .

در جهت روان سازی اصحت و دقت اطلاعات، طرح معماری سازمانی انجام گردید و کل فرایندها احصاء و روشها و پروژه هایی برای اصلاح و بهبود فرایندها و سیستمهایی تعریف گردید. همچنین کل فرایندهای احصاء شده حسب نیاز برای واحد ها ارسال گردید . فرآیندهای اصلی مدیریت در نتیجه اجرای طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباط و معماری سازمانی شرکت احصاء شده است. برای اغلب این فرآیندها بویژه موارد مرتبط با ارباب رجوع نیز دستورالعمل های مشخصی وجود دارد .

۲. وجود روش اجرایی و تدوین فرآیندها

در خصوص کلیه فعالیتها ، روش اجرایی بر اساس مقررات جاری موجود و فرایندهای کاری تدوین شده اند

۳. مدت زمان فرآیندهای اصلی ، نصب ایستگاه مشخص شده و... به رؤیت مشترک رسانیده میشود .

۴. مدت زمان پیش بینی شده با مدت زمان واقعی ارائه خدمات همخوانی دارد

ب : اقدامات صورت پذیرفته در زمینه اجرای برنامه های بهبود

۵. برنامه هایی برای بهبود و اصلاح روش های انجام کار و همچنین مهندسی مجدد تهیه و اجرا میگردد .

۶. وجود سیستم برای اجرای برنامه های بهبود مستمر

دریافت پیشنهادهای کارکنان از طریق پورتال اینترنتی اداره کل راه آهن شمالغرب در راستای اجرای برنامه های بهبود

۷. پیشنهاد بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات

تشکیل کارگروه مدیریت کیفیت و استاندارد سازی خدمات که منجر به تصمیم گیری در خصوص پیاده سازی سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) در اداره کل راه آهن شمالغرب گردید.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

تدوین مدل ارزیابی عملکرد طرح تکریم و اجرای آن در سطح شرکت ها و مدیریتهای تابعه
و تعیین نقاط قوت و قابل بهبود و به دنبال آن تعریف پروژه های بهبود

جهت اصلاح و بهبود فرایند ، RFP ساختار و سیستمهای جدید (در طرح جامع فاوا) تهیه شده است ولی اجرایی
نگردیده است .



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

تشویق . تقدیر و برخورد قانونی با

مدیران و کارکنان





هفتم : تشویق ، تقدیر و برخورد قانونی با مدیران و کارکنان

۱. پرداخت به موقع پاداشها به کارکنان

تقدیر از کارکنان شایسته در قالب های مختلف از جمله موافقت با ترفیع، مأموریت آموزشی، اعطاء تقدیرنامه و پرداخت پاداش مالی انجام می شود همچنین به منظور تقدیر از فعالیت های انجام شده توسط کارکنان، در خصوص معرفی کارمند نمونه اقدام می شود. اجرای مستمر طرح تشویق کارکنان از طریق پرداخت پاداشهای سالانه.

۲. تنوع پاداشها (مادی، معنوی)

پرداخت پاداشهای بهره وری

اجرای مستمر طرح تشویق کارکنان از طریق پرداخت پاداشهای سالانه

انتخاب سالانه کارمند و مدیر نمونه و همچنین معرفی کارگران نمونه

پاداش در قالب خدمات رفاهی و سفرهای زیارتی ارائه میگردد

مرخصی پاداش ازدواج

انجام ارزشیابی های سالانه کارکنان

۳. تقدیر از فعالیتهای داوطلبانه در طرح تکریم

۴. وجود مکانیزم انتخاب و معرفی برترینها و پاداش دهی بموقع

به منظور تقدیر از فعالیت های انجام شده توسط کارکنان، در خصوص معرفی کارمند و مدیر نمونه اقدام می شود.

۵. ارتباط نظام انگیزشی (ارتقاء کارکنان ، ارزیابی عملکرد، پاداش بهره وری) با عملکرد آنها در طرح

تکریم ارباب رجوع



پرداخت پاداشهای بهره وری ، اجرای مستمر طرح تشویق کارکنان از طریق پرداخت

پاداشهای سالانه

انتخاب سالانه کارمند و مدیر نمونه و همچنین معرفی کارگران نمونه ، اعطای پاداش در قالب خدمات رفاهی و

سفرهای زیارتی ، مرخصی پاداش ازدواج ، لحاظ کردن تکریم ارباب رجوع از طرف کارکنان در هنگام ارزیابی سالانه

د فرم های ارزیابی پرسنلی



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

رفتار مناسب شغلی





هشتم : رفتار مناسب شغلی

۱. نظم و انضباط ظاهری ، رعایت اصول آراستگی

- نظم و انضباط ظاهری در چیدمان ، عدم مشاهده وسایل اضافی ، عدم مشاهده به هم ریختگی و همچنین تمیزی و پاکیزگی محیط در واحد لحاظ شده است پوشش ظاهری کارکنان امور تخصصی بازرگانی، متناسب شئون اداری می باشد.

۲. حضور به موقع کارکنان

- اکثر کارکنان در محیط کار حضور به موقع دارند فهرست حضور و غیاب کارکنان به صورت ماهیانه توسط رؤسای محترم ادارات مورد بررسی قرار می گیرد.

۳. تناسب پوشش ظاهری با شئون اداری

کارکنان از پوشش ظاهری مناسبی برخوردار بوده و خود را ملزم به رعایت شئونات اداری نموده اند.

۴. مناسب بودن رفتار پرسنل با مراجعین

- رفتار پرسنل با مراجعین، اغلب محترمانه است و عموماً سعی بر آن است که کار مراجعین انجام شود. ضمن آنکه پس از طراحی فرم نظرسنجی ساده در سطح واحد می توان میزان رضایت مراجعین را نیز سنجید. پاسخگویی مناسب به مراجعه کنندگان و انجام وظایف محوله به بهترین شیوه برای کارکنان ستاد اداره کل راه آهن شمالغرب دارای اهمیت می باشد.

۵. عدم مشاهده استعمال دخانیات

استعمال دخانیات در فضای سرپوشیده ادارات و در اتاق ها و پارتیشن ها صورت نمی گیرد.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

نظارت و کنترل





معیار نهم : نظارت و کنترل

۱. انتخاب و آموزش بازرسین طرح تکریم

بازرسین طرح تکریم که واجد شرایط تعهد، تخصص، امانتداری، صداقت، نرم خویی و نگهدارنده اسرار میباشند از طریق بالاترین مقام اجرایی شرکتها و مدیریتهای تابعه با هماهنگی امور بهره وری و تحول اداری ستاد انتخاب میگردد.

دوره آموزشی مختص بازرسین طرح تکریم در سالهای قبل با هماهنگی امور بهره وری و تحول اداری برگزار گردیده است.

۲. وجود برنامه منظم بازدید توسط بازرسین

در امور بازرسی و پاسخگویی به شکایات با توجه به ماهیت کار این واحد برای مراجعین و شاکیان بر اساس بازرسی های بعمل آمده با انتخاب فرد مسئول برای رسیدگی به شکایات، مدت زمان پاسخگویی به شکایات به بهترین نحو تعیین میگردد.

۳. رسیدگی به شکایات مراجعین انجام میشود.

واحد ارزیابی عملکرد در اداره کل راه آهن شمالغرب، مسئول رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات شکایات میباشد که در کمترین زمان ممکن پاسخگویی انجام می شود. علاوه بر این رسیدگی به شکایات ارباب رجوع از قبیل پیمانکاران، تأمین کنندگان، در ستاد اداره کل راه آهن انجام میشود و با توجه به راه اندازی سامانه امور بازرسی نظر سنجی نیز از مراجعین صورت میگیرد و نتایج آن بطور مرتب توسط مسئول و کارشناسان مربوطه بررسی میگردد.



راه آهن جمهوری اسلامی ایران
اداره کل راه آهن منطقه شمالغرب

نظر سنجی





معیار دهم: نظر سنجی

۱. سازمان بطور مستمر اقدام به نظر سنجی و اخذ نظرات ارباب رجوع و کارکنان میکند

فرم نظرسنجی ویژه مراجعین توسط واحد حراست تهیه و در اختیار مراجعین قرار می گیرد که پس از تکمیل در هنگام خروج تحویل مسئول مربوطه در حراست داده میشود.

نرم افزار نظرسنجی از کارکنان توسط مشاور تهیه گردیده که در مرحله اجرا بصورت پایلوت میباشد.

۲. فرم های نظر سنجی پس از جمع آوری جمع بندی شده است .

در سالهای گذشته بررسی رضایت کارکنان از خدمات قابل ارائه در قالب تکریم ارباب رجوع بصورت کار پژوهشی و با استفاده از تجزیه و تحلیل های آماری جهت مشخص شدن میزان رضایت کارکنان در زمینه بهداشت و درمان ، امکانات ورزشی ، امکانات رفاهی ، غذای نیمروزی ، سرویس حمل و نقل ، میزان رعایت عدالت در توزیع وام و سایر تسهیلات، مأموریت ها و مرخصی ها، دقت و سرعت عمل در اجرای بخشنامه های انتصابات، احکام اداری، بازنشستگی، نصب و استفاده از تابلو اعلانات جهت اطلاع رسانی، تلفن گویا، سایت اختصاصی ، پیش بینی فضا و امکانات برای استقرار ارباب رجوع در محل کار، بانک اطلاعاتی مرکز مخابرات صورت گرفته که نتایج آن بصورت گزارش مکتوب توسط روابط عمومی اداره کل راه آهن شمالغرب منتشر گردیده است.

در امور ورزش و تربیت بدنی ستاد با توجه به اینکه فرم ها در المپیادها یا اردو ها ارائه می گردد جمع بندی ها متناسب با همان فعالیت ارزیابی و بررسی می گردد و جهت بهبود فعالیت های بعدی مورد استفاده قرار می گیرد.

۳. از نتایج نظر سنجی در اصلاح و بهبود روش های انجام کار و تقدیر و تشویق و تنبیه کارکنان استفاده میشود .

از نتایج نظرسنجی در راستای اصلاح و بهبود روشها و فعالیت ها در امور ورزش و تربیت بدنی استفاده میگردد.

۴. سازمان صندوق پیشنهادها را ، راه اندازی کرده است .

فرم اخذ پیشنهاد از طریق سایت اداره کل راه آهن شمالغرب در دسترس کارکنان قرار داده شده است.

۵. سطح کارشناسی و علمی نظر سنجی و افکار سنجی صورت گرفته