

## معلومات دفتر ارتباط و آگاهی عامه

ایجاد دفتر ارتباط و آگاهی عامه به منظور ایجاد سیستم منظم ثبت و مدیریت ورود مراجعین جهت آرایه هر چه بهتر خدمات به مراجعین ایجاد گردیده است که این دفتر بخاطر افزایش رضایت مراجعین، کاهش زمان انتظار، بهبود سازماندهی دقیق و نحوه برخورد نماینده گان توظیف شده با مراجعین ایجاد گردیده است که نکات کلیدی و هدف اصلی دفتر ارتباط و آگاهی عامه افزایش سرعت، نوبت دهی منظم، و مدیریت یکپارچه به مراجعین ایجاد گردیده است.

نکات مهم:

ثبت و راجستریش مراجعین: ثبت مشخصات شخصی، زمان بازدید و آرایه معلومات دقیق دفاتر و توزیع کارت به مراجعین جهت شناسایی هر چه بهتر آنها در دفاتر مربوطه.

سیستم پذیرش مراجعین: معلومات دفتر ارتباط و آگاهی عامه

این دفتر بخشی از سیستم اطلاعات این وزارت محسوب می شود که از پذیرش تا ترخیص مراجعین را پوشش می دهد و مراتب آتی را احتوا مینماید:

- ۱- ثبت مراجعین در دفتر ثبت و راجستر مراجعین. این کار با افزایش رضایت مراجعین، کاهش زمان انتظار، بهبود
- ۲- ثبت در سیستم دیتابیس مراجعین. این کار با مراجعین ایجاد گردیده است که نکات کلیدی و هدف سیستم ثبت عرایض مراجعین:

۱- ثبت عراض در کتاب ثبت عرایض.

۲- آرایه عرایض به امریت ارتباط داخلی.

۳- آرایه تکت ثبت و شماره تماس جهت آرایه معلومات به مراجعین.

وظایف مسئول پذیرش:

فردی که در این بخش فعالیت می کند، علاوه بر ثبت اطلاعات، وظایف زیر را بر عهده دارد:

• پاسخگویی به سوالات و راهنمایی مراجعین.

• کنترل تردد و حفظ نظم اولیه در اداره.

• هماهنگی میان مراجعین و دفاتر مربوطه.

وظایف نماینده گان معرفی شده در دفتر آگاهی و ارتباط عامه:

۱- برخورد نیک و مناسب با مراجعین.

۲- ثبت و راجستریش مراجعین.

۳- آرایه معلومات به مراجعین.

