



« دستوراداری »

حوزه: اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی (مرکز ۱۴۲۰)  
موضوع: چرخه حیات FAQ

معاونین محترم ایدیران کل مستقل ستادی

با سلام

در راستای بهبود و ایجاد وحدت رویه در فرآیندهای پاسخ‌گوئی به مخاطبان و ذی‌نفعان که سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شوند و به منظور ساماندهی و شکل‌گیری مولفه‌های اولیه بانک دانش و اطلاعات سازمان و حفظ چرخه حیات FAQ که نیاز اطلاعاتی کارشناسان پاسخ‌گوی مرکز ۱۴۲۰ را برآورده می‌سازد، مقتضی است مراحل صدور تمامی قوانین و مقررات، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها از تاریخ ابلاغ این دستوراداری براساس روال زیر صورت پذیرد:

۱) تمامی معاونت‌ها و ادارات کل ستادی مکلف می‌باشند تا رونوشتی از تمامی بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره یا هرگونه اصلاحیه، تفسیر یا شفاف‌سازی‌های بعمل آمده را به اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی (مرکز ۱۴۲۰) ارسال نموده، و نسبت به تدوین مستندات آموزشی و ارائه آموزش به گروه کارشناسان پاسخ‌گویی ۱۴۲۰ بر اساس نیاز اعلامی از سوی اداره کل مذکور اقدام نمایند.

۲) اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی (مرکز ۱۴۲۰) موظف است بر اساس قالب از قبل مصوب شده، اقدام به انتشار موضوعات در بخش راهنمای خدمات سامانه CRM نماید. بدیهی است مسئولیت ارائه پاسخ صحیح به مخاطبان و ذی‌نفعان برعهده اداره کل مذکور می‌باشد.

۳) مرکز ۱۴۲۰ بصورت دوره‌ای (روزانه، هفتگی و ...) می‌بایست نسبت به ثبت سوالات پرتکرار در سامانه CRM اقدام نماید.

۴) واحدهای تخصصی می‌بایست نسبت به اعلام پاسخ سوالات پرتکرار ثبت شده در سامانه CRM و همچنین تایید راهنمای خدمات، ظرف یک روز کاری اقدام نمایند.

۵) مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات ترتیبی اتخاذ نماید تا اطلاع رسانی کلیه بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و دستورات اداری صرفاً از درگاه سامانه CRM به مخاطبین سازمان صورت پذیرد.

نظارت بر حسن اجرای این ابلاغیه بر عهده اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات است و بالاترین مقام اجرایی هر واحد باید پاسخ‌گوی موضوعات مطرح شده باشد.

مصطفی سالاری

