

بسمه تعالی



دستورالعمل اجرایی

سامانه مدیریت ارتباط با

مشتریان (۱۲۲)

فهرست

صفحه

عنوان

۳ مقدمه
۵ اهداف و اهمیت مرکز
۵ محدوده اجرا
۵ مسئولیت اجرا
۶ ارکان
۶ نظارت
۷ تعاریف
۱۰ مقررات اجرایی

مقدمه:

سیستمهای تلفن گویا ابزاری برای ارتباط مستقیم و دریافت اطلاعات از یک مرکز اطلاع رسانی می باشد. با تجهیز سازمان به تلفن گویا، ارباب رجوع بدون نیاز به داشتن تخصص خاص، با در اختیار داشتن یک خط تلفن معمولی و یک دستگاه تلفن به این سیستم متصل می شود و با برقراری این اتصال می تواند اطلاعات لازم که قبلا در این سیستم برای آنها فراهم شده است را بصورت صوتی و یا فکس دریافت کنند. یا با قرار دادن، انتقادات و پیشنهادات پیام خود را بدون واسطه در اختیار مسئولین مختلف سازمان قرار دهد. این سیستمها می توانند جایگزین نیروهای انسانی در اطلاع رسانی به ارباب رجوع شوند. کارکرد ۲۴ ساعته، عدم خستگی، داشتن اطلاعات دقیق از مزایای این سیستمها نسبت به انسان می باشد. به همین دلیل استفاده از این سیستمها از طرفی بهره وری کارکنان سازمان و از طرف دیگر رضایتمندی ارباب رجوع را در پی خواهد داشت.

شماره های ۳ رقمی به دلیل سهولت به کارگیری و ماندگاری در ذهن همواره به عنوان پل ارتباطی دستگاه های خدماتی مطرح شده و توانسته اند تا حد زیادی، جای خود را باز نمایند. تلفن های ۱۱۸، ۱۱۰، ۱۱۵ نمونه های موفق این شماره ها هستند. سابقه به کارگیری شماره ۱۲۲ در شرکت های آب و فاضلاب به سال ۱۳۷۶ برمی گردد که بعد از ابلاغ از طرف شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور در بیشتر استان ها به عنوان شماره تلفن اتفاقات (حوادث آب) به کار گرفته شد و مرکز اطلاع رسانی و سامانه ۱۲۲ آبفای آذربایجان شرقی با توجه به رشد جمعیت و گسترش شبکه آبرسانی شهر تبریز و همچنین قدمت شبکه آبرسانی و گستردگی و پراکندگی حوادث در شهر تبریز، به منظور تسریع در رسیدگی به حوادث و

دریافت شکایات در محل به صورت متمرکز و هدایت آنها به واحدهای امداد و اجرایی با اختصاص ۲۰ خط آنالوگ به عنوان مرکز رسیدگی به شکایات از سال ۷۹ آغاز به کار کرد.

شهروندان تبریزی می توانند در تمام ساعات شبانه روز، در صورت مشاهده هر گونه نقص در خدمات یا شکستگی در شبکه و انشعاب، خرابی کنتور، پرسش در خصوص کیفیت آب و به طور کلی تمامی موارد مرتبط با موضوع ماموریت های شرکت آب و فاضلاب، با مرکز اطلاع رسانی و سامانه ۱۲۲ تماس بگیرند تا این شرکت را برای اتخاذ تصمیم مناسب و کارآمد راهنمایی و یاری نمایند.

این مرکز علاوه بر همکاری با پست های امداد به منظور اعزام نیروهای امداد و جلوگیری از هدر رفت آب، در زمینه مشاوره به مردم در مورد امور مشترکان نیز فعال است و به حل مشکلات مشترکان اعم از عدم ارسال قبض آب، قرائت نکردن و از کار افتادن کنتور، افت فشار منطقه ای و ... می پردازد.

اهداف و اهمیت مرکز ۱۲۲

۱- هدف

- ایجاد بسترهای لازم در راستای ارائه خدمات پاسخگویی و اطلاع رسانی مطلوب به مشترکین و تحقق چشم انداز مصوب آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی .
- برقراری ارتباط دوسویه بین شرکت و مشترکین در راستای نظرسنجی از آنان و دریافت نظرات و پیشنهادات.
- پیاده سازی و استقرار مرکزی برای ارائه خدمات اطلاع رسانی بموقع از حوادث ، اتفاقات و ... به مشترک و امکان پیگیری درخواست ها.

۲- اهمیت

- دریافت بازخورد مستقیم اطلاعاتی از مشترکین در زمینه دسته بندی و برنامه ریزی دقیق کارهای عملیاتی.
- امکان ارزیابی و نظارت بر نحوه فعالیت های شرکت های زیرمجموعه در خصوص برخورد با حوادث و تکریم مشترکین.

محدوده اجرا

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی و شرکت های زیرمجموعه.

مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این دستورالعمل در هر شرکت حسب مورد بر عهده مدیر، رئیس یا مسئول سامانه ارتباطات ۱۲۲ است.

ارکان

۱- مرکز ارتباطات سامانه ۱۲۲ و اطلاعات GIS

۲- دفتر نظارت بر ارتباطات سامانه ۱۲۲

۳- قسمت پاسخگویی

۴- پاسخگو

نظارت

مسئولیت نظارت بر اجرای دستورالعمل در شرکتهای زیرمجموعه به عهده مدیرعامل و مسئولیت نظارت عالی بر اجرای آن به عهده مدیر دفتر نظارت بر ارتباطات سامانه ۱۲۲ ستاد آبفای استان آذربایجان شرقی می باشد.

تعاریف

به منظور برداشت یکسان از اصطلاحات به کار رفته در این دستور العمل، مفاهیم واژه های کلیدی ارائه می شود:

۱- پیام

به پیامهای دریافتی از سوی مردم در قالب شکایت، حادثه، انتقادات و پیشنهادات و ... که در نرم افزار مرکز ۱۲۲ ثبت می شود.

۲- پیگیری

به فرآیند دریافت اطلاعات حادثه از مشترکین و رفع آن تا حصول نتیجه و کسب رضایتمندی مشترکین گویند.

۳- پست امداد

به واحدهای عملیاتی اطلاق می شود که پس از دریافت مستقیم پیام از سوی مرکز ۱۲۲ اقدام به رفع اشکال به وجود آمده می کنند.

۴- شرکت های زیرمجموعه

شرکت های زیر مجموعه آبفای استان آذربایجان شرقی که سامانه ۱۲۲ آنها در تعامل با مرکز ارتباطات ۱۲۲ ستاد شرکت بوده و نظارت بر فعالیت های آنان در زمینه رفع حوادث به وجود آمده بر عهده این مرکز است.

۵- مشترک

هر یک از اشخاص حقیقی یا حقوقی که دارای پرونده انشعاب آب یا فاضلاب در شرکت های زیرمجموعه آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی می باشند.

۶- تحلیل آماری

سلسله عملیاتی که بر روی اطلاعات ثبت شده در راستای تهیه گزارش های آماری انجام می شود.

۷- رئیس گروه

فردی که در مرکز ۱۲۲، نظارت بر کار کارشناس پاسخگویی در قسمت پاسخگویی سامانه را بر عهده دارد

۸- پاسخگو

فردی است که مسئول پاسخگویی به تماس های مرکز ۱۲۲ است و مستقیماً به تلفن های مشترکین پاسخ می دهد.

۹- مسئول نوبت کاری

فردی که کنترل و نظارت دقیق بر عملکرد پاسخگویان و جانشین رئیس گروه را عهده دار است

۱۰- نوبت کار

مدت زمانی که فرد به فعالیت در سامانه ۱۲۲ می پردازد.

۱۱- تغییر نوبت کار

با تغییر زمان نوبت کاری، مسئول نوبت کاری و پاسخگویان جای خود را به گروه نوبت کار بعدی منتقل خواهد کرد تا وظیفه ادامه کار را بر عهده داشته باشند.

۱۲- تماس

اطلاعات عمومی که توسط سیستم و به طور مکانیزه و اتوماتیک قابل تشخیص، دریافت و ثبت بوده و شامل اطلاعاتی از جمله تاریخ و ساعت تماس، شماره تلفن تماس گیرنده و آدرس وی است.

۱۳- آدرس

آدرس محل مشکلی که برای یک و یا تعدادی از مشترکان پیش آمده و شرایط آنها را غیر معمول کرده که برای رفع آن نیاز به پیگیری و اقدام در محل است و دربردارنده اطلاعات نشانی شامل خیابان اصلی، خیابان فرعی، کوچه، شماره پلاک، شماره طبقه یا واحد و شماره اشتراک، نوع کاربری، شماره تلفن، کدپستی و ... می شود.

۱۴- اطلاع رسانی

عملی که در آن پاسخگویان به راهنمایی و یا اطلاع رسانی به مشترک می پردازند.

۱۵- شکایت

تقاضایی که مشترک تحت عنوان شکایت در اختیار پاسخگو قرار داده و درخواست رسیدگی به آن را دارد .

۱۶- روش اجرایی

شامل فرآیند و چرخه کاری دریافت پیام توسط پاسخگو و ثبت در نرم افزار مدیریت امداد و حوادث تا ارسال به پست امداد و حصول نتیجه می باشد و بر پایه روش اجرایی مطابق فرم شماره یک پیوستی می باشد.

مقررات اجرایی

۱- نوبت های کاری

۱-۱- نوبت روز: پاسخگویان باید هر روز در محل کار حضور داشته و از ساعت ۷/۳۰ تا ۱۶ پاسخگو باشند.

۱-۲- در سامانه ۱۲۲ شهر تبریز استثنائاً، کارکنان در نوبت روز با توجه به حجم ارتباطات و ضرورت پاسخگویی بدون وقفه به دو گروه تقسیم شده و به ازای هر دو ساعت کار، دو ساعت استراحت می کنند.

۱-۳- نوبت بعدازظهر: پاسخگویان باید یک روز در میان و یا طبق برنامه ابلاغی در محل کار حضور داشته و از ساعت ۱۶ تا ۷/۳۰ صبح روز بعد، پاسخگو باشند.

۱-۴- هر یک از کارکنان طبق برنامه زمان بندی شده در نوبت کاری باید در محل کار حضور یابند.

۱-۵- جابجایی هر یک از پاسخگویان باید صرفاً با موافقت رئیس گروه یا جانشین رئیس گروه باشد.

۱-۶- در زمان اوج تماس و مواقع بحرانی، تمامی پاسخگویان دو نوبت کاری موظف به حضور در

قسمت پاسخگویی و جوابدهی به خطوط هستند و به هیچ عنوان اجازه ترک محل کار را تا پایان وضعیت اضطراری ندارند.

۲- نحوه نوبت بندی پنج شنبه ها و جمعه ها و ایام تعطیل:

۲-۱- نوبت کار روزهای پنج شنبه و تعطیلات رسمی به دو نوبت تقسیم می شود که افراد نوبت

روز عهده دارند.

۲-۲- نوبت کار روزهای جمعه را کارکنان نوبت بعدازظهر در قالب دو نوبت کار صبح و نوبت کار بعدازظهر به عهده دارند.

۳- ورود و خروج کارکنان

۳-۱- ورود به محل خدمت بعد از ساعت مقرر و بدون کسب مجوز قبلی تاخیر ورود محسوب می شود.

۳-۱-۱- تاخیر ورود جمعا تا ۲ ساعت در هر ماه قابل اغماض بوده و در مرخصی استحقاقی منظور می شود.

۳-۱-۲- به فردی که بیش از ۲ ساعت در ماه تاخیر ورود داشته باشد، مرتبه اول، اخطار کتبی، مرتبه دوم، اخطار کتبی و ۲۰ درصد کسر از مزایای انگیزشی ماهیانه و برای مرتبه سوم، کتبا به مدیریت سامانه معرفی می شود تا تصمیم نهایی در مورد ایشان اتخاذ شود.

۳-۲- خروج از محل خدمت زودتر از ساعت مقرر نیز تعجیل در خروج محسوب می گردد.

۳-۲-۱- تعجیل در خروج جمعا تا ۲ ساعت در ماه قابل اغماض بوده و در مرخصی استحقاقی منظور می شود.

۳-۲-۲- به فردی که بیش از ۲ ساعت در ماه تعجیل در خروج داشته باشد حسب مورد، مشمول حکم تاخیر در ورود خواهد شد.

۳-۲-۳- به فردی که در هر ماه جمعا بیش از ۲ ساعت تاخیر در ورود و تعجیل در خروج داشته باشد؛ برای مرتبه اول، اخطار کتبی؛ برای مرتبه دوم، اخطار کتبی و ۴۰ درصد کسر از مزایای انگیزشی ماهیانه و برای مرتبه سوم، کتبا به مدیریت سامانه معرفی می شود تا تصمیم نهایی در مورد ایشان اتخاذ گردد.

۴- انواع مرخصی ها

مدت زمانی که کارکنان به تبع شرایط خود با رعایت مقررات و ضوابط و با هماهنگی در محل کار حاضر نمی شوند مرخصی محسوب می شود که به سه دسته کلی استحقاقی، استعلاجی و بدون حقوق به شرح زیر تقسیم می شوند:

۴-۱- **مرخصی استحقاقی:** مرخصی استحقاقی کارکنان با استفاده از مزد و احتساب چهار روز جمعه

جمعاً یک ماه در سال است. سایر روزهای تعطیل جزء ایام مرخصی محسوب نخواهد شد.

۴-۱-۱- برای استفاده از مرخصی استحقاقی باید ۴۸ ساعت قبل از روز مورد نظر درخواست شود و

فرد باید از تایید مرخصی مطمئن شود.

۴-۲- **مرخصی استعلاجی:** مدت زمانی است که کارگر به دلیل ابتلای به بیماری طبق گواهی پزشک

از حضور در محل کار معاف است. هرگونه بیماری کارگر اعم از اینکه بیماری عادی ناشی از

کار و یا ناشی از حوادث کار باشد برابر گواهی پزشک مستوجب استفاده از مرخصی

استعلاجی می باشد.

۴-۲-۱- استفاده از مرخصی استعلاجی تابع شرایط مقرر در قانون کار می باشد.

۴-۳- **مرخصی بدون حقوق:** چگونگی استفاده کارکنان دائم و مدت معین از مرخصی بدون حقوق و

مدت و شرایط برگشت آنها به کار پس از استفاده از مرخصی با توافق کتبی کارگر و کارفرما و

براساس مقررات قانون کار می باشد. کارکنان سایر قرارداد ها نمی توانند از مرخصی بدون حقوق استفاده نمایند.

۴-۴ - **مرخصی موردی (اضطراری):** کلیه شاغلین تحت پوشش قانون کار در موارد ذیل حق برخورداری از ۳ روز مرخصی با استفاده از مزد را دارند:

الف- ازدواج دائم

ب- فوت بستگان درجه یک (همسر، پدر، مادر، فرزندان)

۴-۵ - **مرخصی ساعتی:** مدت زمانی معین و محدودی است که شاغل محیط کار را با اجازه قبلی ترک می کند. مرخصی ساعتی جزء مرخصی استحقاقی منظور می شود.

۴-۵-۱ - کارکنان پس از اخذ موافقت با مرخصی ساعتی موظفند در هنگام خروج و ورود به شرکت ساعت بزنند.

۴-۵-۲ - در هر نوبت کار، حداکثر دو نفر از کارکنان اجازه مرخصی (استحقاقی، استعلاجی، بدون حقوق و موردی) را دارند.

۴-۵-۳ - هر یک از کارکنان مجاز به استفاده از مرخصی ساعتی در ایام نوبت کار و روزهای تعطیل نیستند.

۵ - **غیبت از کار**

۵-۱ - **غیبت موجه:** زمانی که فرد به عللی خارج از حدود قدرت و اختیار خود نتوانسته است در

محل خدمت حاضر شود و موجه بودن عذر او برای شرکت محرز شده باشد، غیبت موجه

جز مرخصی استحقاقی فرد محسوب می شود.

۲-۵- غیبت غیرموجه: ناظر بر وضع کارمندانی است که بدون مجوز یا ارایه عذر موجه در محل خدمت حاضر نشوند.

۱-۲-۵- هر یک از کارکنان، در موارد مرخصی یا تاخیر پیش بینی نشده ملزم به اطلاع دادن به

رئیس گروه و کسب اجازه از او هستند که این مورد حداکثر ۱ بار در ماه قابل هماهنگی است.

۲-۲-۵- در صورت تاخیر در تحویل نوبت کار، به ازای هر ۵ دقیقه تاخیر، معادل ۵ ساعت از

مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود.

۳-۲-۵- در صورت غیبت بیش از ۱ روز، طبق قانون کار با شخص خاطی برخورد می شود.

۴-۲-۵- در صورت ترک محل کار بدون تعیین جایگزین و هماهنگی با رئیس گروه، پس از ۲

مرتبه اخطار معادل دو برابر حقوق روزانه از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد خاطی کسر می

شود و برای مرتبه سوم، برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه ۱۲۲ معرفی می

شود.

۶- مدت زمان مجاز مکالمه

گوش دادن به خواسته ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب رجوع باید اثربخش باشد و

بیش از حد به طول نینجامد.

۱-۶- مدت زمان هر مکالمه حداکثر ۳ دقیقه باید باشد و فرد ملزم به انتقال صحیح و کامل پیام به

مشترک و همچنین دریافت آن است و چنانچه مدت مکالمه بیش تر از میانگین یادشده در کارنامه

باشد، پس از ۲ بار تذکر به فرد مورد نظر، ۵ درصد از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود.

۲-۶- هیچ یک از کارکنان به هیچ عنوان اجازه اشغال خط خود را ندارند.

۳-۶- در صورت عدم پاسخگویی به مکالمات، پس از ۱ مرتبه اخطار، برای مرتبه دوم به ازای هر مکالمه ۵ درصد به عنوان جریمه محاسبه و از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود و برای مرتبه سوم ۲۰ درصد و در صورت تکرار فرد خاطی برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه ۱۲۲ معرفی می شود.

۴-۶- در صورت قطع مکالمه از جانب هر یک از پاسخگویان، برای بار اول اخطار، برای بار دوم به ازای هر مکالمه ۵ درصد به عنوان جریمه محاسبه و از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود و برای بار سوم ۲۰ درصد و در صورت تکرار فرد خاطی برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه ۱۲۲ معرفی می شود.

۵-۶- چنانچه مدت زمان اشغال خط بیش تر از میانگین ماهانه در کارنامه باشد، برای بار اول اخطار، برای بار دوم به ازای هر مکالمه ۵ درصد به عنوان جریمه محاسبه و از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود و برای بار سوم ۲۰ درصد و در صورت تکرار فرد خاطی برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه معرفی می شود.

۶-۶- چنانچه مدت زمان انتظار خط بیش تر از میانگین ماهانه در کارنامه باشد، برای بار اول اخطار، برای بار دوم به ازای هر مکالمه ۵ درصد به عنوان جریمه محاسبه و از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود و برای بار سوم ۲۰ درصد و در صورت تکرار فرد خاطی برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه معرفی می شود.

۷- تعداد دفعات مجاز خروج کارکنان پاسخگویی

کارکنان پاسخگویی اجازه ترک بدون دلیل محل کار در اوقات موظفی اداری را ندارند.

- ۷-۱- هر یک از کارکنان در نوبت کار حداکثر ۴ بار مجاز به ورود و خروج از محل کار هستند.
- ۷-۲- چنانچه ورود و خروج هر یک از کارکنان از میانگین ماهانه در کارنامه بیشتر باشد، برای بار اول اخطار کتبی و برای بار دوم به میزان ۵۰ درصد از مزایای انگیزشی ماهیانه فرد کسر می شود و برای بار سوم برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه ۱۲۲ معرفی خواهند شد.

۸-مدت زمان مکالمه غیراداری

- کارکنان باید از مکالمه با صدای بلند و طولانی و بی مورد با تلفن اداری سامانه خودداری کنند.
- ۸-۱- در طول حضور در نوبت کار استفاده از خطوط آزاد و داخلی نباید بیش از ۳ دقیقه باشد.

۹-کارهای شخصی

- کارکنان باید از انجام کارهای شخصی در ساعات اداری خودداری کنند.
- ۹-۱- خوردن تنقلات در حین پاسخگویی و جوابگویی به تلفن ممنوع است.
- ۹-۲- تردد بی مورد در محل استقرار سامانه ۱۲۲ ممنوع است.
- ۹-۳- ورود افراد متفرقه به محل استقرار سامانه ۱۲۲ ممنوع است.
- ۹-۴- نگهداری و استفاده صحیح از اموال اداری و عدم جابجایی گوشی تلفن، کیبورد، موس، کیس و مانیتور از وظایف هر یک از کارکنان است و در قبال آن مسئول می باشند.

۱۰-کارکرد

تعداد ثبت حوادث آب، فاضلاب و تماس مشترکان

۱۱-لباس فرم

لباس متحدالشکلی که هر ساله توسط شرکت تهیه و در اختیار کارکنان مستقر در سامانه قرار می گیرد و کارکنان موظف به پوشیدن آن می باشند.

۱۲-مزایای انگیزشی

مبلغی که بر اساس مصوبه کمیته منابع انسانی به کارکنان سامانه ارتباطی ۱۲۲ که براساس ارزیابی عملکرد کارکنان سامانه برابر پیوست های ۳ و ۴ محاسبه و پرداخت می شود.

۱۳-فرم سنجش کارایی پاسخگویان

فرمی که بر اساس آن میزان کارایی افراد مشخص و رقم پرداختی مزایای انگیزشی تعیین می شود.

۱-۱۳- احتساب مبلغ مزایای انگیزشی ماهیانه برای هر یک از کارکنان براساس تشخیص رئیس گروه

تکمیل و تایید می شود.

۲-۱۳- در صورت شکایت مشترک و تایید صحت آن ، مرتبه اول اخطار کتبی و کسر از حقوق و مزایا

کرده و برای بار دوم، فرد خاطی برای تصمیم گیری نهایی به مدیریت سامانه ۱۲۲ معرفی می شود.

۱۴- ارزیابی عملکرد سامانه های ۱۲۲

وضعیت سخت افزاری، نیروی انسانی، استقرار فرآیندی و سیستم مدیریتی سامانه ۱۲۲ شرکت های

زیرمجموعه هر ماه توسط مدیر نظارت بر ارتباطات سامانه ۱۲۲ مورد ارزیابی و امتیازدهی قرار می

گیرد.

۱۵-ایجاد سایر عوامل انگیزشی

۱-۱۵- تشویق مادی کارکنان شامل کارت هدیه و مسافرت‌های زیارتی و سیاحتی به منظور ایجاد انگیزه در افراد.

۲-۱۵- واگذاری مسئولیت به هر شخص و تعیین اهداف مشخص برای ایجاد انگیزه در قسمت پاسخگویی؛ به عبارتی ترتیبی اتخاذ شود تا پاسخگویان از طریق روشهای مشارکتی درگیر مسائل کار شوند و نقش فعال تری در تصمیم‌گیری داشته باشند.

پیوست شماره یک:

