

عنوان تجربه: تسریع در پاسخگویی به استعلام های واحدهای صنعتی از طریق انجام بازدید همزمان

ارائه دهنده	نام و نام خانوادگی: علی اصغر خسروی	تحصیلات: کارشناسی ارشد
	سازمان: شرکت سهامی آب منطقه ای گلستان	سمت: کارشناس منابع آب
	مدیرعامل: علی نظری	پست الکترونیک: Khosravi64@yahoo.com
	آدرس: گرگان ابتدای جاده گرگان به آق قلا شرکت آب منطقه ای گلستان	
تلفن ثابت: ۰۱۷-۳۲۶۲۷۸۶۸	همراه: ۰۹۱۱۹۷۶۷۴۹	نمبر: ۰۱۷-۳۲۶۲۷۸۶۸

چه مسائل ، مشکلات و یا ضرورت‌هایی باعث اقدام شما به این تجربه بوده است؟

پاسخ گویی به استعلام های واحدهای صنعتی و دیگر استعلام های تامین آب که نیاز است تا هم زمان واحدهای مختلف مانند مهندسی رودخانه ها و حفاظت و بهره برداری از محل آن بازدید کرده و درمورد آن اظهارنظر کنند معمولا بدلیل همزمان نبودن بازدیدها پروسه ای طولانی و هزینه بر بوده و اکثرا مورد اعتراض ارباب رجوع مربوطه میباشد. لذا در بحث تکریم ارباب رجوع نیاز بود تا با تغییراتی مدت پاسخگویی به استعلام ها کاهش یابد.

چگونه مسائل را شناسائی و راه حل انتخابی را گزینش نموده اید؟

بعد از اعتراض های متعدد ارباب رجوع به هزینه بر بودن و طولانی بودن پروسه پاسخگویی، مشکل شناسایی شد و طی جلسه ای بین کارشناسان و طرح مشکل، بازدید همزمان کارشناسان بعنوان بهترین راه حل در سرعت بخشی به فرآیند پاسخ گویی به استعلام ها مطرح شد.

مراحل اجرای این تجربه در سازمان را نام ببرید؟

- مراجعه ارباب رجوع
- اخذ مدارک موردنیاز جهت پاسخگویی
- ارجاع استعلام به واحدهای مختلف اداره
- انجام همزمان بازدید از واحدهای صنعتی در یک روز خاص و مشخص در هر هفته بعد از به حد نصاب رسیدن تعداد استعلام ها
- پاسخگویی به استعلام

چه شواهد و نتایجی اثر بخش بودن تجربه شما را تأیید می کند. (مثلا صرفه جویی هزینه، کاهش زمان فرایند و...)

رضایت مندی ارباب رجوع بدلیل تسریع در انجام امور  
رضایتمندی کارشناسان بدلیل بازدید همزمان و انتقال تجربیات

آیا برای اجرای این تجربه از مشاوران حقیقی و حقوقی خارج از سازمان خود هم استفاده نموده اید؟ ذکر نمایید. خیر

محدوده زمانی و مکان اجرا:

در طول سال و در محدوده جغرافیایی تحت پوشش شرکت

چه کسانی مخاطبان اصلی این تجربه هستند و چه آموزه هایی برای آنها دارد؟

۱- ارباب رجوع - تسریع در پاسخگویی و هزینه های مربوط به استعلام ها

۲- کارشناسان-بازدید همزمان کارشناسان واحدهای مختلف و امکان انتقال تجربیات بین آنها بخاطر متفاوت بودن حیطه کاری آنها

در صورت پذیرش این تجربه در کنفرانس مدیریت ، چه کسی آن را ارائه خواهد نمود؟ شرکت

تجربه شما نسبت به تجارب مشابه در سازمان های دیگر ، واجد چه نوآوری و تفاوت هایی بوده است که آن را متمایز می نماید؟

\*\*\*

مراجعی که قبلاً این تجربه به آنها ارائه شده است.

\*\*\*\*\*

سایر توضیحات: در پاسخگویی به استعلام ها هر واحد هزینه کارشناسی مجزائی برای بازدید و دیگر مراحل پاسخگویی از متقاضی اخذ میکند که در صورت بازدید همزمان واحدهای مختلف از محل موردنظر بخشی از هزینه ها که مربوط به بازدید کارشناس و هزینه های رفت و آمد میباشد را میتوان کاهش داد.