



بسمه تعالی

تاریخ :

شماره :

پیوست :

شهرداری بروجرد

شرح خدمات سامانه ۱۳۷:

عبارت است از ارائه خدمات پاسخ گویی سامانه ۱۳۷ شهرداری بروجرد بصورت ۲۴ ساعته به شرح خدمات ذیل:

- ۱-۱ پاسخ گویی به درخواستها، شکایتها و مشکلات مردم به صورت تلفنی
- ۱-۲ ثبت و پیگیری درخواست تا گرفتن نتیجه از شهروند
- ۱-۳ هدایت و کنترل خدمات شهری
- ۱-۴ ساماندهی فوریتهای خدمات شهری
- ۱-۵ اجرای دقیق آیین نامه ها، دستورالعملها، بخشنامه ها و ضوابط مربوطه
- ۱-۶ انجام سایر امور محوله از سوی مقام مافوق در چهارچوب وظایف
- ۱-۷ ایجاد و مدیریت بانک اطلاعاتی منسجمی از داده ها جهت تحلیل داده ها به منظور برنامه ریزی دقیق در جهت رفع معضلات شهری و بهبود روشهای موجود در ماموریتهای محوله
- ۱-۸ بررسی دوره ای کارتابل پرسنل جهت تهیه گزارش از پیام های اقدام نشده
- ۱-۹ تهیه گزارشات روزانه بصورت دسته بندی شده و موضوعی جهت ارائه به شهردار و دیگر مدیران ذیربط
- ۱-۱۰ شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم بر اساس گزارشات تهیه شده و ارائه تحلیل و راهکارهای پیشنهادی
- ۱-۱۱ بازخورد گیری از شهروندان درخصوص نحوه ارائه خدمات
- ۱-۱۲ پاسخگویی بصورت تمام وقت (۲۴ ساعته / ۷ روز هفته) به تماس های شهروندی خواه بصورت مستقیم (شخص اپراتور) یا از طریق تلفن گویا
- ۱-۱۳ ارائه چرخه نظرسنجی از شهروندان، تکمیل و راه اندازی فرم های گزارش گیری سازمان ها و آموزش به رابطین
- ۱-۱۴ آشنایی کامل با نرم افزار شرکت ساتیا
- ۱-۱۵ دارای رزومه کاری و تجربه حداقل یکسال در خصوص کار با سامانه ۱۳۷
- ۱-۱۶ بازدید مستمر از درخواست های انجام شده اعلامی بصورت میدانی جهت صحت سنجی عملکردسازمان ها ومناطق تابعه شهرداری