



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

مدیریت خدمات عمومی ساختمان مرکزی

بیانیه چشم انداز



با اتکا به حول و قوه الهی و تلاش برای ارتقاء میزان رضایت ارباب رجوع و توجه به حقوق متقابل و وظیفه شناسی فی ما بین در میز خدمت راه آهن جمهوری اسلامی ایران، میز خدمت محلی خواهد بود: شاداب و سرزنده، دارای فن آوری نوین، دانش محور و تامین کننده حقوق شهروندی، انعطاف پذیر و الهام بخش برای تمام سازمانها در راستای داشتن تعاملی سازنده و موثر همراه با برقراری ارتباط بین بیرون و درون سازمان برای ایجاد بهترین شرایط و ارائه ایده آل ترین خدمات رسانی به ارباب رجوع، فعال و مسئولیت پذیر، آگاهی بخش و اطلاع رسان از نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع، برخوردار از انضباط و وجدان کاری، ارائه خدمات به موقع و موثر به مراجعین، پیشرو در ایجاد فرایندهای ارتباطی موثر و نتیجه بخش و بهبود مستمر فرایندها، دارای خدمات رسانی برتر نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد ارباب رجوع، ایجاد تحول و دگرگون سازی در ارائه خدمات به ارباب رجوع در راستای نوسازی، نوآوری، ارتقاء سطح کیفی متناسب با افزایش مستمر سطح انتظارات مشتریان، انجام تمام امور به صورت الکترونیکی، دارای ارتباطی توسعه یافته با دیگر سازمانها متناسب با مقتضیات فرهنگی متکی بر اصول اخلاقی و ارزشهای اسلامی، بسترسازی زمینه های رشد و توسعه فعالیت ها و افزایش قابلیت و سازگاری با محیط درون و بیرون سازمان.