فرآیند واحد میز ارتباطات مردمی (میزخدمت)

1-دریافت خواست(ورودی میزخدمت)

\*حضوری:مراجعه به واحد میزخدمت

\*غیرحضوری:ازطریق سامانه های آنلاین میزخدمت و یا اپلیکیشن های مرتبط

2-ثبت اولیه اطلاعات

\*مشخصات مراجعه کننده(نام و نام خانوادگی،کدملی ،شماره تماس، آدرس و...........)

\*نوع درخواست یا مشکل

\*مدارک و مستنتدات مورد نیاز

3-بررسی و درخواست ارجاع

\*راستی آزمایی اطلاعات

\*بررسی صحت مدارک و اطلاعات ارائه شده

\*تعیین گروه یا بخش مرتبط با درخواست

4-ارجاع درخواست به بخش مربوطه

\*دسته بندی درخواست ها(فوری ؛عادی ،پیچیده)

\*ارسال درخواست به واحدهای اجرائی یا کارشناسان مسئول

5-پردازش و پیگیری درخواست

\*تعیین مدت زمان مورد انتظار برای پاسخ به درخواست

\*اعلام وضعیت درخواست به مراجعه کننده ازطریق پیامک،ایمیل

6-بررسی و حل مشکل توسط واحد مربوطه

\*پاسخگویی مستقیم درصورت امکان

\*درصورت نیار به بررسی بیشتر اعلام زمان ذقیق پاسخ

7-پیگیری فعال

\*ردیابی مراحل درخواست

\*هماهنگی با مراجعه کننده در صورت نیاز به اطلاعات تکمیلی

8-اعلام نتیجه به مراجعه کننده

پاسخ حضوری (تحویل نتیجه یا مدرک)

پاسخ غیر حضوری(پیامک،تلفن،ایمیل)

9-بررسی میزان رضایتمندی مراجعه کننده(فرم نظرسنجی)