

شناسنامه فرآیند		
تاریخ مستند سازی: ۹۳/۹/۱۷	نام سازمان: شرکت راه آهن ج.ا.ا	کد فرایند: MPD/07/2103/1-1
۱. عنوان فرآیند: پاسخگویی به مشتریان راه آهن از سامانه ۵۱۴۹		
۲. متصدی فرایند: معاونت مسافری راه آهن سامانه ۵۱۴۹		
۳. واحد های مرتبط در فرایند: اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار، اداره کل برنامه ریزی و نظارت بر خدمات مسافری		
۴. ورودی های فرایند	۵. خروجی های فرایند	۶. مشتری های فرایند
تماس مشتری	پاسخ مشتری	مسافرین قطار و مخاطبان راه آهن
۷. زمان مطلوب فرایند		
بسته به نوع پاسخ از لحظه تا ۷ روز کاری		
۸. شرح مراحل انجام فرایند: (نمودار جریان یا شرح فرایند پیوست شود)		
۹. فرم های مورد استفاده در فرایند: ندارد (تنها از طریق کد پیگیری تلفنی قابل پیگیری است)		
۱۰. مستندات قانونی اجرای فرایند: (شماره و تاریخ مستند قانونی ذکر شده و مستند آن پیوست شود)		
۱۱. نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای فرایند		۱۲. اجرای فرایند
<p>دارای نرم افزار تخصصی است <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>قابل انجام به صورت غیرحضوری توسط شهروند: بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/></p> <p>نام نرم افزارها: ۵۱۴۹ Crm</p>		<p>سطح انجام به صورت غیرحضوری: <input type="checkbox"/></p> <p>در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/></p> <p>تکمیل فرم های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input type="checkbox"/></p> <p>انجام فرایند به صورت کاملاً الکترونیکی و غیرحضوری <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>قابل انجام از طریق پیشخوان <input type="checkbox"/></p>
<p>کل فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>بخشی از فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/></p> <p>قابل انجام نیست <input type="checkbox"/></p>		

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباطات شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها	نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
۱۳۹۳/۰۹/۱۷	۱۳۹۳/.../...	۱۳۹۳/.../...

## ■ مراحل انجام فرایند

ردیف	شرح فعالیت	متولی	مدت زمان	مرحله	نمودار ساده	عنوان فرایند: پاسخگویی به مشتریان راه آهن از سامانه ۵۱۴۹	نسخه ۲
۱	دریافت اطلاعات از متقاضی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۲			
۲	ارائه کد پیگیری به متقاضی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۳			
۳	ماهیت درخواست: شکایت و انتقاد	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۴			
	ماهیت درخواست: پیشنهاد و تقدیر	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۲۱			
	ماهیت درخواست: سایر موارد	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۷			
۴	موضوع شکایت و انتقاد: موضوع قطار		لحظه ای	۵			
	موضوع شکایت و انتقاد: ایستگاه/ آژانس / فروش اینترنتی			۶			
	موضوع شکایت و انتقاد: سایر موارد			۷			
۵	نیاز به پاسخ شرکت مالک دارد؟ : بله		لحظه ای	۸			
	نیاز به پاسخ شرکت مالک دارد؟ : خیر			۱۱			
۶	نیاز به پاسخ اضطراری دارد؟ : بله		لحظه ای	۱۴			
	نیاز به پاسخ اضطراری دارد؟ : خیر			۱۱			
۷	وصل شدن به اپراتور و تعیین واحد پاسخگو	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۱۱			
۸	ارجاع به شرکت مالک و تنظیم زمان پاسخگویی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۹			
۹	دریافت جوابیه از شرکت مالک	متصدی ۵۱۴۹	بسته به نوع نهایتا تا ۳ روز کاری	۱۰			
۱۰	در زمان مقرر پاسخ از مالک دریافت شد؟ : بله			۱۱			
	در زمان مقرر پاسخ از مالک دریافت شد؟ : خیر			۱۲			
۱۱	ارجاع به واحد مربوطه و تنظیم زمان پاسخگویی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۱۲			
۱۲	در زمان مقرر پاسخ از واحد مربوطه دریافت شد؟ : بله		لحظه ای	۱۵			
	در زمان مقرر پاسخ از واحد مربوطه دریافت شد؟ : خیر			۱۳			
۱۳	ارجاع به ناظر مربوطه	متصدی ۵۱۴۹	نهایتا تا ۳ روز کاری	۱۵			
۱۴	انجام براساس فرایند شکایات ضروری	متصدی ۵۱۴۹	در اسرع وقت	۱۵			

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباطات شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها	نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
۱۳۹۳/۰۹/۱۷	۱۳۹۳/.../...	۱۳۹۳/.../...

۱۵	دریافت جوابیه از واحد مربوطه	متصدی ۵۱۴۹	بسته به نوع نهایتا تا ۷ روز	۱۶
۱۶	ارسال پاسخ به مشتری	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۱۷
۱۷	چک کردن وضعیت رسیدن پاسخ های ارسال شده به مشتری	متصدی ۵۱۴۹	۱ روز	۱۸
۱۸	پاسخ به مشتری رسیده است؟: بله			۲۰
	پاسخ به مشتری رسیده است؟: خیر			۱۹
۱۹	ارسال مجدد به مشتری	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۱۸
۲۰	ثبت پاسخ و شکایت در بایگانی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	پایان
۲۱	ارجاع به قسمت پیشنهادات و تقدیرهای واحد مربوطه	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۲۲
۲۱	ثبت پیشنهادات و تقدیرها در بایگانی	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	پایان

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباطات شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها ۱۳۹۳/۰۹/۱۷	نام و نام خانوادگی ۱۳۹۳/.../...	نام و نام خانوادگی ۱۳۹۳/.../...