

پایداری نظام وابسته به رضایتمندی مردم است



مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم:

پایداری نظام وابسته به رضایتمندی مردم است

مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم رضایتمندی مردم را از اصول مهم و اساسی پایداری در نظام ها و حکومت ها دانست.

به گزارش روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان قم، دکتر "علی جان صادق پور" در آیین تجلیل از دفاتر برتر پیشخوان دولت که با حضور مدیرکل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان برگزار شد، رضایتمندی مردم را یکی از اصول مهم و اساسی در پایداری نظام ها و حکومت ها دانست و گفت: مردم از حکومتی حمایت و پشتیبانی خواهند کرد که بتواند رضایتمندی آحاد جامعه را فراهم آورد.

وی امکانات و تجهیزات و فرایندهای ارائه خدمات را از عوامل مؤثر در رضایتمندی مردم برشمرد و اظهار کرد: هر چند که امکانات و تجهیزات ارائه خدمات مهم است اما نحوه ارائه این خدمات به مردم بسیار بیشتر از امکانات می تواند در ایجاد رضایتمندی در جامعه تأثیرگذار باشد.

مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم با بیان اینکه خدمات ارائه شده به مردم باید از شفافیت، سرعت، دقت و سلامت برخوردار باشد، خاطرنشان کرد: در این صورت است که می توانیم به سمت تولید، رشد و توسعه حرکت کنیم و شاهد پیشرفت کشور باشیم.

وی راه اندازی دفاتر پیشخوان دولت را از راهکارهای ارائه خدمات بهتر به مردم و جلب رضایتمندی جامعه دانست و یادآور شد: یکی از دستگاه هایی که خدمات خود را از این درگاه به مردم ارائه کرده شرکت آب و فاضلاب استان قم است.

دکتر علی جان صادق پور از دفاتر پیشخوان دولت به عنوان پیشانی دولت و دستگاه های خدماتی یاد و تأکید کرد: چگونگی تعامل این دفاتر با مردم و نحوه ارائه خدمات و عملکرد آن ها بیانگر عملکرد شرکت های خدماتی از جمله شرکت آب و فاضلاب است.

وی با اشاره به اهمیت نحوه برخورد متصدیان دفاتر پیشخوان دولت با مردم اذعان داشت: بسیاری از مشکلات مردم در دفاتر پیشخوان قابل رسیدگی است که اگر این مهم محقق شود به گسترش اعتماد اجتماعی می انجامد.

مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم، عدم اعتماد اجتماعی را منجر به ناکارآمدی دانست و تصریح کرد: هر چه از نظر امکانات و ساختارها پیشرفت کنیم اما در دفاتر پیشخوان خدمات به شکل مناسب به مردم ارائه نشود تمام خدمات و تلاش ها به هدر خواهد رفت.

وی در همین راستا ارزیابی دفاتر پیشخوان دولت را مهم ارزیابی کرد و با اشاره به برخی از محدودیت ها و مشکلات موجود در این دفاتر ابراز داشت: با وجود این مشکلات شاهد بهبود وضعیت ارائه خدمات به مردم در دفاتر هستیم که این امر قابل قدردانی است.

ضرورت توجه به کیفیت ارائه خدمات

مدیرکل جدید ارتباطات و فناوری اطلاعات استان نیز در این مراسم با بیان اینکه در استان زیرساخت های مناسبی در تمام حوزه های خدمت رسانی به مردم وجود دارد، نحوه ارائه خدمات را مهم ارزیابی کرد و اظهار داشت: مسئولیت خطیر ارائه خدمات در دولت به عهده دفاتر پیشخوان گذاشته شده است.

وی با اشاره به تلاش های صورت گرفته در راستای ساماندهی دفاتر پیشخوان، به مشکلاتی که دفاتر با آن مواجه هستند اشاره کرد و در عین حال گفت: قطعاً نباید مشکلات و کاستی ها مانع ارائه خدمات باکیفیت به مردم شود.

سید رضا موسوی با بیان اینکه باید به هر قیمتی کیفیت را حفظ کنیم خاطرنشان کرد: این مهم یکی از اهداف و مسئولیت های اجتماعی است که علاوه بر وظایف اصلی بر عهده دفاتر پیشخوان دولت است.

وی اهمیت ارزیابی کیفیت ارائه خدمات را بسیار مهم دانست و با قدردانی از مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم گفت: شرکت آب و فاضلاب از جمله سازمان هایی است که همواره در ارزیابی کیفیت خدمات پیشرو بوده و در این زمینه بودجه و زمان کافی را صرف کرده است.

تلاش برای ارائه خدمات بهینه تر به مشتریان

معاون خدمات مشترکین و درآمد شرکت آب و فاضلاب استان قم نیز در این مراسم با اشاره به همکاری 7 ساله شرکت آب و فاضلاب با دفاتر پیشخوان گفت: از همان ابتدا به منظور ارائه هر چه بهتر خدمات به مردم، سالیانه ارزیابی دفاتر انجام شده است.

وی با بیان اینکه ارزیابی‌ها در دو شاخصه امکانات سخت‌افزاری و مباحث نیروی انسانی انجام می‌گیرد تأکید کرد: آنچه در حوزه نیروی انسانی برای ما اهمیت دارد صحت و سرعت ثبت اطلاعات است که در ارزیابی‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد.

جواد پیرحاجاتی خاطر نشان کرد: روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب نیز به صورت سالیانه و در قالب طرح تکریم ارباب رجوع به دفاتر مراجعه و ارزیابی‌های لازم را در این حوزه انجام می‌دهد.

وی همچنین از برگزاری دوره‌های آموزشی برای متصدیان دفاتر پیشخوان به منظور آشنایی با قوانین و مقررات و همچنین نحوه تعامل با مشتریان خبر داد و یادآور شد: امیدواریم بتوانیم با توسعه زیرساخت‌ها، بسترهای مناسب‌تری برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان آماده کنیم و با تعاملات بیشتر با دفاتر پیشخوان، در راستای ارائه خدمات بهینه‌تر به مردم گام برداریم.

در پایان این مراسم از مدیران و متصدیان برتر دفاتر پیشخوان دولت با اهدا لوح و هدیه قدردانی شد.

موضوع: اخبار عمومی

URL: <https://www.abfa-qom.ir/node/4604>