



بازدید بازرس فواد از بخش‌های مختلف شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی

بازرس فواد با حضور در شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی، از بخش‌های مختلف این شرکت بازدید کرد و در جریان روند ارائه خدمات به مشتریان، نحوه پاسخ‌گویی به مطالبات مردمی و فرایند رسیدگی به درخواست‌ها و شکایت‌ها قرار گرفت.

در این بازدید، بخش‌های مختلف شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی، از جمله سامانه ارتباط مردمی ۱۲۲ و مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و امور مشتریان، مورد بازدید و بررسی قرار گرفت.

سامانه ۱۲۲ و مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) به عنوان یکی از مسیرهای اصلی ارتباط مردم با شرکت آب و فاضلاب، نقش مهمی در دریافت گزارش‌های مردمی، ثبت و پیگیری درخواست‌ها و شکایت‌ها و انتقال مسائل به واحدهای مسئول دارند. بررسی روند پاسخ‌گویی به تماس‌ها، پیگیری موارد ثبت شده و چگونگی رسیدگی به مسائل مطرح شده از سوی شهروندان، از محورهای این بازدید بود.

همچنین در بازدید از امور مشتریان، روند ارائه خدمات مرتبط با انشعاب، رسیدگی به درخواست‌های مشتریان و فرایند پاسخ‌گویی به مراجعات بررسی شد؛ موضوعاتی که به طور مستقیم با کیفیت خدمات رسانی و میزان رضایت شهروندان ارتباط دارند.

توجه به عملکرد واحدهای خدمت رسان، تقویت پاسخ‌گویی، تسهیل فرایندهای اداری و پیگیری مؤثر مطالبات مردم از جمله محورهای مهم در ارزیابی روند خدمت رسانی در دستگاه‌های اجرایی به شمار می‌رود.

شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی نیز با توجه به گستردگی خدمات خود در حوزه تأمین و توزیع آب شرب و جمع‌آوری و دفع بهداشتی فاضلاب، رسیدگی به درخواست‌های مشتریان و ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی را از الزامات مهم ارائه خدمات مطلوب به شهروندان می‌داند.











