

باسمه تعالی

معرفی واحد ارتباطات مردمی 122

مرکز ارتباطات مردمی 122 در راستای بالا بردن کیفیت و یکپارچه سازی مدیریت هرچه بهتر خدمات رسانی به مشتریان و شهروندان محترم و همچنین به منظور تسریع در رسیدگی به حوادث و اتفاقات شبکه آب و فاضلاب و دریافت و رسیدگی به درخواستهای مردمی تشکیل یافته است. شهروندان می توانند در تمام ساعات شبانه روز و در صورت مشاهده هرگونه ترکیدگی لوله های آب در خیابان ، کوچه ها، کنتر ، انشعابات آب و فاضلاب و به طور کلی تمامی موارد مرتبط با شماره تلفن 122 تماس بگیرند تا این شرکت با اعزام به موقع نیروهای امداد از هدررفت آب جلوگیری نمایند. این مرکز علاوه بر همکاری با پست های امداد و حوادث در زمینه راهنمایی شهروندان محترم در مورد امور مشترکین نیز فعال است و برای حل مشکلات اعم از عدم ارسال قبض آب ، قرائت نکردن و از کارافتادن کنتور ، افت فشار آب و قطعی آب و ... به صورت شبانه روز آماده ارائه خدمات می باشد. مرکز ارتباطات مردمی 122 نیز با توجه به تماس و مطرح نمودن مشکلات توسط مشترکین محترم در جهت بهینه کردن خدمات رسانی به شهروندان محترم سعی دارد تا به نحو احسن با ارتباط موثر و هماهنگ با مدیران شرکت و مناطق بوجود آورد که حاصل این تلاش ها رفع مشکلات شهروندان محترم در حداقل زمان ممکن می باشد. علاوه بر شماره تلفن 122 سامانه پیام کوتاه 1000122122 آماده دریافت پیشنهادات شهروندان محترم می باشد.

اهداف مرکز ارتباطات مردمی 122

- 1- ایجاد بستر لازم برای کسب رضایت مشتریان و شهروندان محترم از خدمات رسانی شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی.
- 2- جمع آوری اطلاعات و گزارش حوادث مربوط به شبکه آب و فاضلاب و سایر موارد امور مشترکین به مدیران ارشد شرکت.
- 3- ایجاد ارتباط دو سویه بین مشترکین محترم و کارکنان واحدهای مختلف عملیاتی و ستادی.
- 4- ساماندهی تماس های شهروندان محترم با واحدهای مختلف شرکت در مرکز ارتباطات مردمی 122.
- 5- کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به درخواستهای مردمی.
- 6- افزایش کیفیت خدمات رسانی و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری شرکت.
- 7- تجزیه و تحلیل حسن انجام وظایف حوزه های اجرایی و ستادی مرتبط و ارائه گزارش به مدیرعامل و مدیران ارشد شرکت .