

عنوان مقاله:

الکترونیکی کردن فرایند پاسخگویی دولت به شهروندان از طریق راه اندازی سامانه CRM (مورد مطالعه: سامانه 195 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی علوم انسانی و آموزش و پرورش (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

محمد رضا فرنقی زاد - رییس مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

سودابه رادفرد - دکتری مدیریت رسانه، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مریم حق شناس - دکتری مدیریت رسانه، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر الکترونیکی کردن سامانه های پاسخگویی دستگاه های دولتی بر رضایت مشتریان به عنوان مهم ترین دارایی حاکمیت، دولت و بخش خصوصی با دو شاخص زمان رسیدگی و پاسخ مشتریان به عملیات رضایت سنجی است. جامعه نمونه در این تحقیق مشتریان مرتبط با بخش های گوناگون خدمت رسان در حوزه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد که از طریق سامانه پاسخگویی 195 با این وزارت ارتباط برقرار نموده اند. سامانه 195 با ارائه خدمت به آحاد جامعه، خدماتی از نوع دولت به شهروندان G2C، ارائه می دهد. این سامانه با عنایت به اهمیت تحقق دولت الکترونیک به عنوان یکی از اهداف مهم دولت یازدهم، صیانت از حقوق شهروندی، وفق ماده 25 قانون سلامت اداری و مبارزه با فساد و در راستای افزایش رضایت مشتریان زیرمجموعه های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، از طریق ارتباط با مشترکین نهایی، از ابتدای دولت یازدهم در وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (در آذرماه سال 1392) و به دستور وزیر وقت راه اندازی گردید این سامانه کلیه مشترکین نهایی حقیقی می توانند با مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای 195 یا شماره پیامک 600195 و یا آدرس پست الکترونیکی 195@ict.gov.ir درخواست ها، مطالبات، شکایات، انتقاد پیشنهادات خود در خصوص خدمات ارائه شده از طریق بدنه اجرایی این وزارتخانه (سازمان ها و شرکت های ذیربط) را ثبت و به شکل الکترونیکی پیگیری نمایند. روش تحقیق مقاله حاضر از بعد نوع کمی و توصیفی، از بعد ابزار کتابخانه ای و از بعد هدف و نتیجه، کاربردی و از بعد منطق یک تحقیق استقرایی است. در نهایت پس از بررسی صورت گرفته مشخص شد الکترونیکی کردن خدمات، مدت زمان رسیدگی به کلیه درخواست ها از سال 93 تا پایان 95 که آمار الکترونیکی آن موجود است، به میزان قابل توجهی کاهش یافته است. طبق آمار ارائه شده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رسیدگی به شکایات در پایان سال 95 به میزان قابل قبولی رسیده و سطح رضایت مشترکین افزایش محسوسی داشته است.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتریان CRM، سامانه 195 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، رضایت مشتریان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/900193>

