



۰۲۱-۲۹۴۰
همراه مسجد



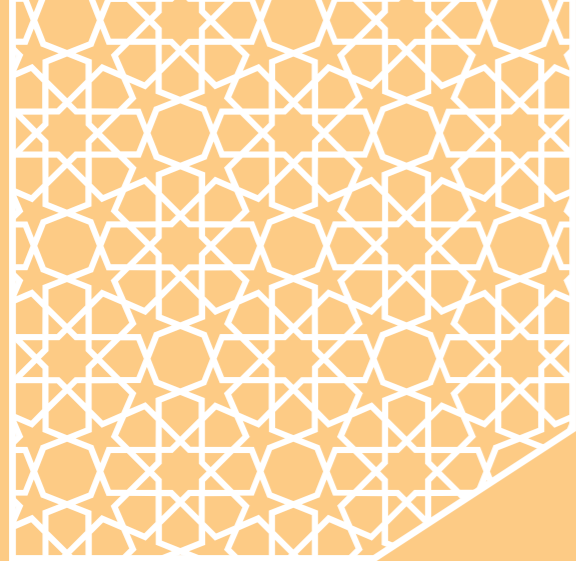
مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشتور

پایان

چرا مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور

مرکز تماس یکی از روش‌های برقراری ارتباط توسط عموم مردم اعم از مجاورین و زائرین با متولیان و موثرین مساجد کشور می باشد. لذا این مهم تنها در صورتی حاصل می‌شود که مخاطبان از خدمات ارائه شده از سوی سازمان ذریب رضایت داشته و اطمینان حاصل کنند که بخش، سازمان و یا حتی شخص ارائه‌کننده خدمات منطبق با نیاز آنها قابلیت سرویس‌دهی را دارا بوده و در صورت هرگونه سؤال، پیشنهاد و انتقاد می‌تواند در آسان‌ترین و سریع‌ترین زمان ممکن پاسخ خود را دریافت نماید. دریافت انتقادات و پیشنهادات، پاسخگویی به موقع و در کمترین زمان ممکن و حل مسائل مطرح شده از سوی اقشار مختلف و اصحاب مسجد به همراه ارتقای سطح خدمات قابل ارائه از وضع موجود به وضع مطلوب بخشی از اهدافی است که در مرکز تماس اتفاق خواهد افتاد. ان شاءالله

مرکز تماس مردمی



چه اهدافی را دنبال می‌کنیم

- سهولت در ارتباط دو سویه و پاسخ دهی سریع به فعالان مسجدی و عموم مردم
- پیگیری حل مسائل مطرح شده در کمترین زمان ممکن به صورت هدفمند
- ارتقای سطح خدمات ارائه شده از وضع موجود به وضع مطلوب
- راهنمایی مخاطبین جهت آشنایی بیشتر با ظرفیت های مساجد پیرامونی خود
- نظارت دو سویه از مسجد تا مرکز و بالعکس
- بهبود تجربه ، اعتماد و افزایش رضایتمندی مخاطبین

مزیت‌های مرکز

- تقویت ارتباطات بین بخشی و ارتباط مستقیم و بدون واسطه با فعالان مسجدی
- استاندارد سازی نظام رسیدگی به انتقادات و شکایات، پیشنهادات و حل مشکلات مطرح شده از سوی مخاطبین
- توجه مضاعف به پاسخگویی در مقابل مطالبات مخاطبین از طریق استقرار فرآیندهای آسان و غیرپیچیده (رعایت امانت، سرعت و دقت در پاسخگویی)
- نظارت مستمر و چند بعدی
- ضبط و ذخیره مکالمات انجام شده جهت تحلیل و بررسی



آگاهی بخشی

مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور به عنوان رسانه ای نوپا در حوزه فرهنگ و هنر، یکی از رسالت های خود را آگاهی بخشی به مخاطبان خود می داند، آگاهی دادن در حوزه های فرهنگی، هنری، محتوایی و شناساندن سیاست ها، برنامه ها، اهداف و همچنین رشد فکری مخاطب در حوزه فعالیتت مسجد را از ماموریت های جدی خود می داند و با این رویکرد پاسخگوی مخاطبان است.

امید آفرینی

امید آفرینی یکی از اقدامات ضروری مرکز ارتباطات مردمی مساجد می باشد پاسخگویی به موقع، حل مسائل مطرح شده در کمترین زمان ممکن، شنیدن دغدغه ها و ایده های مخاطبین و ارائه مشاوره های لازم، بی پاسخ نماندن تماس های ورودی و اعلام نتیجه پیگیری ها به مخاطب از جمله اقدامات امید آفرین مرکز می باشد.

اثر بخشی

این مرکز می کوشد تا مخاطبین دغدغه مند خود را در حوزه مسجد اثر گذار نماید، ارائه مشاوره های فرهنگی و هنری، برآورده سازی درخواست ها و نیازهای مخاطبین و رفتار احترام آمیز کارشناسان مرکز با مخاطبین این اثر بخشی را خلق می نماید.

رویکردهای مرکز

انگیزه بخشی

مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور با رفتار احترام آمیز و ارزش گذاری به تمامی مخاطبین خود، تبدیل مرکز تماس به محل یادگیری مخاطبین، مشورت گرفتن از مخاطبین، ایجاد فضای صمیمی و دوستانه و شنیده شدن نوجوانان و جوانان، کمک به هدف گذاری در برنامه ها و فعالیت های مسجدی مخاطبین درصدد انگیزه بخشی به مخاطبان مسجدی خود می باشد.

تحول آفرینی

با مدد الهی و با محقق شدن ۵ رویکرد گفته شده انتظار آن میرود مساجد مخاطبین مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور با ارائه راهنمایی ها و مشورت های اثرگذار به سمت تحول آفرینی حرکت نمایند. ان شا الله

اعتماد سازی

کارشناسان مرکز می کوشند با صداقت در تعاملات و ارتباط صادقانه، عمل به تعهدات داده شده، گوش دادن با دقت و همدلی در مشکلات و نگرانی ها، نشان دادن شایستگی و تخصص در زمینه یا نقش خود، پذیرفتن مسئولیت کارها و اعمال خود، ایجاد فضای مثبت با رفتار احترام آمیز، همدلی و مهربانی و احترام به نظرات مخاطبین و هماهنگی بین گفتار و عمل فرآیند اعتماد سازی را در مخاطبین خود پیاده نمایند.



ایجاد حس اعتماد و بهبود تجربه

با پیگیری درخواست ها و رسیدگی به مشکلات مطرح شده از سوی مخاطبین و فعالین مسجد، سامانه مرکز ارتباطات مردمی مساجد حس اعتماد و تجربه موفق و بهتر را ایجاد می نماید.



رسیدگی به درخواست ها و نیازها

سامانه ارتباطات مردمی مساجد با ضبط و ذخیره سازی تماس ها ، ارائه گزارش های تحلیلی ، مانیتورینگ اقدامات و ثبت درخواست های مخاطبین از طریق سامانه بچه های مسجد نسبت به استاندارد سازی رسیدگی به درخواست ها اقدام می نماید.



یکپارچه سازی با سامانه بچه های مسجد

ارتباط API نرم افزار مرکز تماس با سامانه بچه های مسجد و با هدف سفارشی سازی تماس ها و استفاده از داده ها و اطلاعات موجود سامانه بچه های مسجد برای رسیدگی هوشمند به درخواست ها و نیازها



مدیریت یکپارچه و هوشمند تماس های دریافتی

سامانه مرکز با برقراری تماس های همزمان و یکپارچه و پاسخگویی هوشمند به تماس ها، تماس های از دست رفته مخاطبین را به صفر رسانده و نسبت به برقراری ارتباط و رسیدگی و درخواست ها و نیازهای مخاطبین اقدام می نماید.



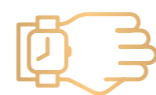
پاسخگویی برخط

با سامانه ارتباطات مردمی ۰۲۱۸۹۴۰ امکان ارتباط دوسویه و برخط با مخاطبین و طرح ایده ها، نظرها، انتقادات و پیشنهادات توسط فعالان مسجدی برقرار شده و در کمترین زمان ممکن به درخواست ها رسیدگی و به مخاطبین اطلاع رسانی می شود.



ارائه گزارش های متنوع

دریافت گزارش های متنوع از سامانه ارتباطات مردمی مساجد، اطلاعات مفیدی را از درخواست ها و نیازهای مخاطبین در اختیار می گذارد. تحلیل این اطلاعات کمک خواهد کرد تا نقاط قوت و ضعف احصا و در جهت رفع و تقویت آن اقدام کرد.



مدیریت و نظارت متمرکز

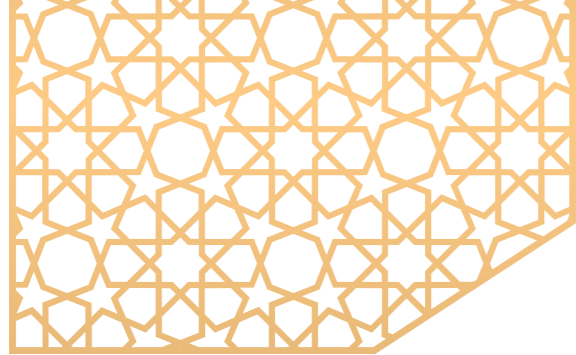
سامانه ارتباطات مردمی مساجد این قابلیت را در اختیار مدیران قرار می دهد تا با ابزارهای نظارتی برخط وضعیت عملکرد مرکز را رصد و کنترل نمایند.



ارائه مشاوره های فرهنگی، هنری، تربیتی و محتوایی

سامانه فوق این اماکن را فراهم می سازد تا مخاطبین و فعالان مسجدی نسبت به دریافت مشاوره های لازم در حوزه های پیرامونی مسجد (فرهنگی، محتوایی، حقوقی و...) اقدام نمایند.





راه‌های ارتباطی مرکز

سامانه تلفنی ۰۲۱-۸۹۴۰

سرشماره ۰۲۱-۸۹۴۰ به عنوان شماره واحد برای مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور شناخته می‌شود همچنین با این سر شماره میتوان پاسخگوی ۳۰ تماس همزمان بوده و تماس‌های ورودی بی‌پاسخ نمی‌ماند.

سامانه پیامکی ۰۵۰۰۰۸۹۴۰

از طریق این راه ارتباطی می‌توان انتقادات و پیشنهادات را دریافت نمود. ضمن آنکه امکان ارسال کد پیگیری برای موضوع مطروحه جهت اطلاع مخاطب از میزان مرتفع شدن مسئله و سایر اطلاعات مورد نیاز در اختیار مخاطب قرار می‌گیرد بر اساس این خدمت امکان ارتباط دو سویه به صورت پیامک با سر شماره ۰۵۰۰۰۸۹۴۰ را برای مخاطبین فراهم می‌نماید.

سامانه بچه‌های مسجد

امکان ارسال شکایات، انتقادات، پیشنهادات از طریق مرکز رسیدگی به شکایات که در کارتابل‌های اختصاصی اعضا و مدیران کانون‌های فرهنگی هنری فراهم بوده می‌توانند با ثبت درخواست خود با مرکز تماس در ارتباط باشند. همچنین امکان ارسال فرم درخواست‌ها از طریق صفحه اصلی سامانه بچه‌های مسجد برای عموم مردم نیز فراهم می‌باشد.





۰۲۱-۲۹۴۰ همراه مسجد



همراه مسجدی عزیز پاسخگوی شما هستیم

مرکز ارتباطات مردمی مساجد کشور

