

## بیشترین درخواست مردم از آستان امام رضا(ع) چیست؟

سامانه پاسخگویی آستان قدس رضوی در مدت کوتاه راه‌اندازی به پلی نظام‌مند برای دریافت سوالات و درخواست‌های مخاطبان این آستان نورانی تبدیل شده تا لخبند رضایت بیش از پیش برلبان زائران و مجاوران قرار گیرد.

به گزارش گروه اجتماعی ایسکانیوز، شهر مشهد و در رأس آن بارگاه منور رضوی همواره به عنوان مهمترین قطب مذهبی پذیرای خیل عظیم زائران داخلی و خارجی است. تشریف بالغ بر ۲۵ میلیون زائر به صحن و سرای بارگاه ملکوتی حضرت رضا(ع) طی سال‌های اخیر حاکی از توجه و علاقه شیفتگان اهل بیت(ع) به قبله هشتم به عنوان ملجا و مأمن مسلمانان است.

بدیهی است حضور میلیونی زائران همواره نیازمند ایجاد بستر مناسب در زمینه‌های مختلف رفاهی، خدماتی، فرهنگی و... است. اگرچه مسئولان و خادمان بارگاه منور رضوی همواره درصدد تسهیل امور مربوط به زائران و مجاوران بارگاه منور رضوی هستند، اما گاهی زاویه نگاه زائران به این خدمت‌رسانی زمینه ارائه مناسب‌تر خدمات را فراهم می‌کند. نشستن پای حرف زائران و مجاوران خود نیازمند بستری است که آستان قدس رضوی تلاش می‌کند تا با استفاده از فن‌آوری‌ها و تکنولوژی‌های مدرن ارتباطی روز، بهترین شنونده مخاطبان خود باشد.

سامانه سپاس پلی برای دریافت سوالات مخاطبان

شماره ملی ۱۳۸ و راه‌اندازی سامانه سپاس (سامانه پاسخگویی آستان قدس رضوی) در کنار دیگر ابزارهای ارتباطی آخرین پلی است که چندی پیش به منظور پاسخگویی نظام‌مند به انواع و اقسام سوالات مردمی در آستان قدس رضوی ایجاد شد تا موجب تسهیل ارتباط مردم با آستان قدس رضوی، پاسخگویی به سوالات و شبهات و در نهایت بازخوردسنجی از فعالیت‌ها و تحلیل پیام‌های مردمی برای به دست آوردن دید روشنی از نیازها و دغدغه‌های زائران و مجاوران حضرت شود.

شماره ملی ۱۳۸ و راه‌اندازی سامانه سپاس (سامانه پاسخگویی آستان قدس رضوی) در کنار دیگر ابزارهای ارتباطی آخرین پلی است که چندی پیش به منظور پاسخگویی نظام‌مند به انواع و اقسام سوالات مردمی در آستان قدس رضوی ایجاد شد

پاسخگویی ۲۴ ساعته با کمک ۴۰۰ خادمیار رضوی

این مرکز پاسخ‌گویی در حال حاضر با حضور بیش از ۴۰۰ خادمیار خواهر و برادر طی سه شیفت در تمام روزهای سال پاسخگویی مخاطبان تلفنی و مراجعان حضوری مرکز جامع ارتباطات مردمی است. در صورتی که مخاطب سؤالی داشته باشد و اطلاعات مربوطه در این بانک اطلاعاتی ثبت شده باشد، بلافاصله توسط خادمیار پاسخگویی صورت می‌پذیرد، در غیر این صورت پیام مردمی ثبت شده مورد رسیدگی و در نهایت پاسخگویی قرار می‌گیرد.

در حال حاضر موضوع اطلاع‌رسانی برنامه‌های حرم، ساختار و اطلاعات حوزه‌های آستان قدس رضوی، شرح خدمات در حرم مطهر و در

سیستم اداری و شیوه بهره‌مندی از آن، دریافت نظرات و پیشنهادات و انتقادات، ثبت شکایات مردمی و ... توسط این مرکز پاسخ داده می‌شود.

### غذای متبرک و خادمی آستان عمده‌ترین سؤال مخاطبان

مروری بر عملکرد این مجموعه طی مدت کوتاهی که از راه‌اندازی آن می‌گذرد حاکی از نیاز زائران و مجاوران حضرت رضا(ع) به پاسخگویی است. این سامانه نرم‌افزاری است که تماماً با توان داخلی طراحی و پیاده‌سازی شده و با هدف خودکارسازی بخشی از فرایندها، سرعت در پاسخگویی، بهبود فرایند پی‌گیری، نمایش کامل فعالیت‌های اپراتورها و مخاطبان و امر پاسخگویی، گزارش دهی مدیریتی کامل و فراهم کردن امکان فرا تحلیل و ... در مرکز مستقر شده است.

این سامانه از ابتدای راه‌اندازی تاکنون قریب به ۲۰۰ هزار تماس از سراسر کشور داشته است و این حاکی از آن است که با وجود ابزارهای مختلف ارتباطی با زائران و مجاوران، راه‌اندازی مرکز پاسخگویی در این سطح از نیازهای آستان قدس رضوی بوده است.

عمده‌ترین سؤال مخاطبان این مجموعه مربوط به غذای متبرک، خادمی، مباحث رفاهی، گیت‌های ورودی و مراسم‌های حرم بوده است

عمده‌ترین سؤال مخاطبان این مجموعه مربوط به غذای متبرک، خادمی، مباحث رفاهی، گیت‌های ورودی و مراسم‌های حرم بوده است.

اگر چه عمر سامانه پاسخگویی آستان قدس رضوی در سطح ملی کوتاه است، اما بازخورد مثبت آن تاکنون از یک سو و ظرفیت ارتباطی در مجموعه آستان قدس رضوی از سوی دیگر انگیزه خادمان این آستان را در راستای تکمیل و تسهیل ارتباط با حوزه‌های مختلف بیش از پیش مضاعف می‌کند.

فارس

انتهای پیام /