

## بخش اطلاعات کلیدی :

تاریخچه

این اداره کل در تاریخ ۱۳/۲/۱۳۸۴ با هدف کاهش ۱۰۰۰ کیلومتری مسیر ترانزیت ریلی کشور تاسیس گردید. محور تحت پوشش این اداره کل در سه استان خراسان رضوی، جنوبی و یزد واقع شده و از ایستگاه جندق در جنوب تا ایستگاه کاشمر در شمال و انشعاب محور خواف تا ایستگاه معدنی سنگان و ایستگاههای مرزی افغانستان امتداد یافته است. این محور دومین مسیر تردد قطارهای مسافری کشور به مشهد مقدس و پل ارتباطی استان خراسان رضوی با استانهای یزد، اصفهان، کرمان، بندرعباس، هرمزگان و فارس است.



## آرمان و چشم انداز

اداره کل راه آهن شرق در افق ۱۴۰۴ به عنوان برترین واحد ارائه دهنده خدمات حمل و نقل در کشور و منطقه شناخته می شود که با مشارکت حداکثری بخش غیر دولتی در جهت تامین نیازهای ذینفعان می کوشد.

## ماموریت

اداره کل راه آهن شرق عهده دار نقش محوری در جابجایی حمل بار و مسافر بوده و مصمم است با استفاده از بازاریابی و ارتباط با صاحبان کالا و همچنین تعامل با شرکتهای حمل و نقل، خدمات مطلوبی را ارائه نماید. اداره کل با ارتقای سطح پژوهشهای مرتبط، مشارکت در خوداتکایی صنعت کشور و رعایت الزامات زیست محیطی نقش موثری در پاسخ به انتظارات جامعه ایفاد می نماید.

این اداره کل، منابع انسانی خود را بعنوان ارزشمندترین سرمایه و مهمترین مزیت سازمانی مورد توجه قرار داده و به ارتقای سطح رضایتمندی و توانمندسازی آنان پرداخته و با مشارکت آنان در تلاش است تا با بهبود شاخص های کمی و کیفی خدمات و رعایت اصول ایمنی و محیط زیست، رضایت کلیه ذینفعان را تأمین نماید.

## ارزش‌ها

ما در اداره کل راه آهن شرق به ارزش های زیر اعتقاد داریم:



## استراتژی

نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصتها و تهدیدها



## مزیت رقابتی

۱. وجود بزرگترین معادن سنگ آهن و زغالسنگ خاورمیانه در منطقه
۲. موقعیت مناسب جهت ترانزیت کالا

### اهداف کلیدی کسب و کار

- ۱: افزایش ۲ برابری ظرفیت حمل بار
- ۲: افزایش جذب مشتریان جدید تا ۲۰٪
- ۳: پوشش ۹۰٪ مسیرهای حمل بار

### عوامل حیاتی موفقیت

ناوگان ، خط، نیروی انسانی و سوخت

### بازارهای حال و آینده و مشتریان

در زمینه بار، معادن و کارخانجات در محدوده اداره کل  
در زمینه مسافر، شهرها و مراکز دارای تمرکز جمعیتی

### فهرست رقبای کلیدی

حمل و نقل جاده ای و هوایی

### محصولات و خدمات حال و آینده

جذب بار جدید از معادن و کارخانجات  
تغییر سازمان قطارهای محلی و همچنین راه اندازی قطارهای جدید برای جابجایی مسافر

### منابع و داراییهای کلیدی

- نیروی انسانی
  - وجود ۱۰۰۰ کیلومتر خط
  - وجود ۳۵۰۰۰ مترمربع ابنیه فنی
  - دیزل و واگن (ناوگان ریلی)
- ### شرکای تجاری و تامین کنندگان کلیدی

- پیمانکاران
- تامین کنندگان قطعات
- شرکتهای حمل و نقل ریلی
- ادارات ستادی

### جامعه

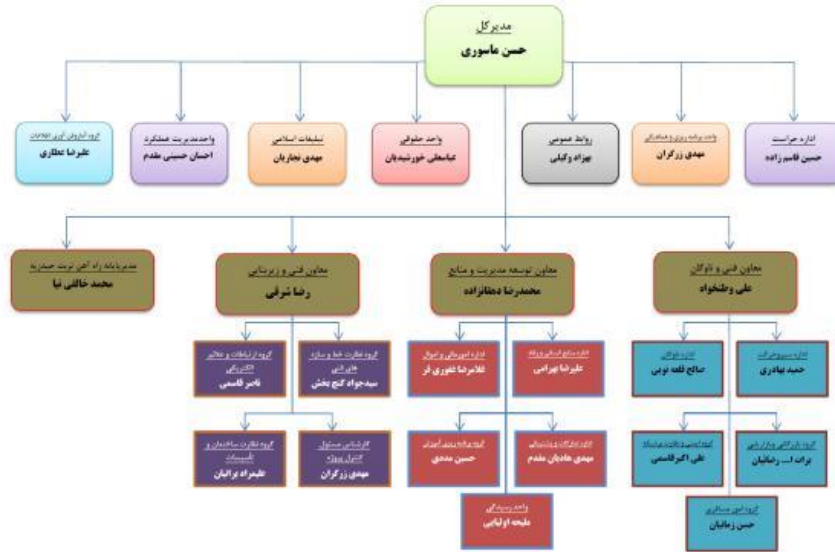
فرمانداری ها، ائمه جمعه، نمایندگان مجلس، کشاورزان حومه ریل، دامداران، مسافرین، شرکت نفت، شرکتهای خصوصی همجوار ریل، ادارات گاز، آب، برق و مخابرات

### عناوین جلسات مدیریتی کلیدی

شورای محوری، هماهنگی مدیران، شورای اداری، بررسی پروژه ها، کمیته پیشنهادات، سرمایه گذاری و بازرگانی، کمیته انتصابات، بهداشت و ایمنی، گراف، ارتقاء ایمنی، تعالی سازمانی، ارزیابی فنی و بازرگانی مناقصات، طرح تکریم ارباب رجوع، ملاقات عمومی

## سطوح کلان نمودار سازمانی

### چارت سازمانی اداره کل راه آهن شرق



### عناوین نظامهای مدیریت عملکرد

۱. پایش مستمر و روزانه عملکرد اداره کل در سیر و حرکت قطارها
۲. ارزشیابی دوره ای کارکنان
۳. ارزشیابی اداره کل در سطح استان و شرکت راه آهن
۴. نظام تشویق و تنبیه کارکنان
۵. نظام پیشنهادات
۶. انجام نظرسنجی در سطوح مختلف (کارکنان، مشتریان و جامعه)
۷. بازدیدهای دوره ای کمیسیونهای فنی و تخصصی از طول محور

### ابزارها

بخشنامه، آیین نامه، دستورالعمل، جلسه، فرم نظرسنجی، تجهیزات و ماشین آلات ترم افزاری و سخت افزاری

### فهرست برنامه های بهبود

۱. تهیه و بروزآوری سند استراتژیک اداره کل راه آهن شرق مطابق با استراتژی های بالادستی
۲. بازنگری و بروزرسانی انجام نظرسنجی در سطوح مختلف (کارکنان، مشتریان و جامعه) مطابق با مدل تعالی حمل و نقل ریلی
۳. سنجش اثربخش کانال های ارتباطی کارکنان
۴. شناسایی ریسک های سازمانی و ارزیابی آنها
۵. تدوین دستورالعمل های مختلف در حوزه منابع انسانی و سنجش فرهنگ سازمانی به روش دنیسون
۶. تدوین سند مسئولیت های اجتماعی