

بسمه تعالی

بیانیه راهبرد مشارکت

در راستای اجرای ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۲۸/۱۲/۹۵ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان "حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری" سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور در نظر دارد برخی از طرح ها و لوایح یا دستورالعمل های اداری مرتبط با حقوق افراد پس از تایید پیش نویس و قبل از تصمیم نهایی، در پورتال سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور طی مدت دو هفته در اختیار عموم جهت اظهارنظر قرار گیرد و پس از دریافت انتقادات سازنده نسبت به اصلاح و ابلاغ آن اقدام گردد.

بیانیه راهبرد مشارکت سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور به شرح ذیل است:

هر سازمانی برای تحقق اهداف، اجرای مأموریت ها و ارائه خدمت به مردم، نیازمند توجه به تمامی مخاطبان خود می باشد. بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل، تعاملات دوسویه و انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن می شود. ارائه خدمت به نحو شایسته زمانی امکان پذیر است که مخاطب، میزان رضایتمندی خود را از دریافت خدمات اعلام، تعامل و مشارکت خود را کامل کند. سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و بر اساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ کند.

به همین منظور سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور در تارنمای خود سعی کرده است که کلیه استانداردهای مورد نیاز اعم از شفافیت، کیفیت خدمات، دسترس پذیر بودن، بیابیه حریم خصوصی، بیابیه سطح توافقات، سامانه پاسخگویی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات، شناسه خدمات، میز خدمت الکترونیک، اطلاعات تماس با سازمان و ... را به بهترین نحو ممکن تعریف نماید. چرا که چشم انداز سازمانی ما این بوده است که با احترام به حقوق شهروندی افراد، همواره به عنوان یکی از بهترین سازمان ها در خدمت رسانی بویژه در حوزه سلامت اجتماعی و مدیریت شهری و روستایی نزد مردم شناخته شویم.

سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور در تلاش است با برنامه محوری، نگاه سیستمی و توان کارشناسی؛ از یکسو خدمات با کیفیتی را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید و از سوی دیگر به منظور جلب مشارکت های مردمی، نقطه نظرات مردم را دریافت نماید. لذا، آحاد مردم به ویژه نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان می توانند نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را در جهت افزایش کیفیت خدمات برای ما ارسال نمایند. شما می توانید دیدگاه خود را بر روی هر مطلبی بیان کنید. کافی است در انتهای همان مطلب بر روی گزینه «نظرات» کلیک کنید.

علاوه بر این در صفحه اصلی تارنما، می توانید در قسمت میز خدمت الکترونیک و سامانه پاسخگویی به شکایات؛ پیشنهادات و انتقادات خود را ثبت و به مسئولین ذیربط سازمان منتقل نمایید. بدیهی است نظرات، پیشنهادات و انتقادات شما تاثیر شگرفی در جهت خدمت رسانی مطلوب تر سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور خواهد داشت.

جمالی نژاد

رئیس سازمان شهرداری ها و دهیاری های کل کشور