

راهبرد مشارکت مصوب استانداری اصفهان

راهبرد مشارکت مصوب استانداری اصفهان

استانداری اصفهان در راستای انجام مأموریت سازمانی خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی و توان کارشناسی و فنی، خدمات باکیفیتی را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید و با اجرای مفاد ماده "۹" تصویب نامه شماره ۱۱۲۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان «حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری» راهبردهای مشارکت شهروندان در تصمیمات و فرآیندهای اداری سازمان را به شرح ذیل فراهم نماید.

▪ حتی المقدور پیش نویس کلیه مقررات و لوایح خود را اعم از آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی را به مدت یک هفته از طریق درگاه الکترونیک سازمان در معرض اظهارنظر ذینفعان، جوامع عمومی و تخصصی قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات نسبت به بررسی، اصلاح و سپس تصویب و ابلاغ اقدام نماید.

▪ تارنمای استانداری اصفهان به نشانی www.ostan-es.ir، پست الکترونیکی به آدرس mail.ostan-es.ir، سامانه سامد و دیگر کانال های ارتباطی، بستر تعاملی لازم جهت دریافت نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات شهروندان فراهم شده و این نظرات توسط بازرسی و شکایات، روابط عمومی و سایر بخش های مربوطه مورد بررسی و پیگیری قرار می گیرد.

▪ واحدهای ارائه دهنده خدمات مکلفند پس از دریافت پیشنهادات یا شکایات در کوتاهترین زمان ممکن نسبت به ارسال پاسخ اقدام نموده و پاسخ را به شهروند موردنظر منعکس نمایند. در مجموع روند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات نباید بیش از ۱۰ روز کاری به طول بیانجامد. (سامانه پاسخگویی و رسیدگی به شکایات، سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات)

▪ عموم شهروندان امکان مشاهده، اظهارنظر و پیگیری خدمات استانداری اصفهان را از طریق تارنما، سامانه های الکترونیکی را خواهند داشت.

▪ شهروندان محترم می توانند علاوه بر بسترهای الکترونیکی از طریق شماره تلفن های ۰۳۱-۲۲۲۲۶۵۱ یا از طریق سامانه سامد، هرگونه اظهارنظر، انتقاد و یا پیشنهاد خود را اعلام و پیگیری نمایند.

برخی از سایر راه های ارتباطی پیش بینی شده جهت جلب مشارکت مردمی در پرتال استانداری اصفهان عبارتند از:

۱. [بخش تماس با ما](#)

۲. [ارسال شکایات به صورت الکترونیکی \(سامانه ۱۱۱\)](#)

۳. بخش سوالات متداول

۴. رای گیری و نظرسنجی میزان رضایت

۵. نظرسنجی از ارباب رجوع

استانداری اصفهان بر خود لازم می داند همواره نظرات، پیشنهادات و انتقادات و شکایات آحاد مردم به ویژه صاحب نظران، متخصصین، نخبگان، مدیران و کارشناسان را گردآوری و راهکارهای افزایش کیفیت خدمات را تدوین و بروزرسانی نماید.

مطابق با بند ۲ ماده ۹ تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، شهروندان حق دارند

تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز نمایند.

دستورالعمل ارتقاء فرهنگ شهروندی با رویکرد توسعه آموزش های شهروندی

بخشنامه استفاده از فناوریهای نوین و ارائه خدمات الکترونیکی در شهرداری ها و دهیاری های کشور

تکمیل فرم راهبرد مشارکت

نظر سنجی درباره کنترل شیوع کرونا