



بیانیه راهبرد منشور حقوق شهروندی سازمان

بر اساس ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، با عنوان حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری، شهروندان حق دارند تا سیاستها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاههای اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات بیان نمایند.

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای ماموریت ها و ارائه خدمت به مردم، نیازمند توجه تام مخاطبان خود میباشد. بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل از تعاملات دوسویه، انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن میگردد. به بیان دیگر ارائه خدمت به نحو شایسته زمانی امکانپذیر است که مخاطب، میزان رضایتمندی خود را از دریافت خدمات اعلام، تعامل و مشارکت خود را کامل نماید.

سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادهای و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و بر اساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ نماید.

در این ارتباط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان غربی در راستای عمل به ماموریت سازمانی خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی، پشتوانه آمایشی و توان کارشناسی خدمات باکیفیتی را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید.

همچنین به منظور جلب مشارکت های مردمی، سازمان خود را ملزم می داند نظرات، پیشنهادهای و انتقادات آحاد مردم به ویژه از سوی نخبگان، متخصصان، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرائی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید. این سازمان تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاههای اجرائی را در سرلوحه کار خود قرار داده است.

به همین منظور :

- کلیه شهروندان می توانند کلیه درخواست ها، شکایات، پیشنهادهای، انتقادات و نظرات خود را از طریق تارنمای سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان غربی به نشانی www.azgharbi.mporg.ir در قسمت **میز خدمت الکترونیک** مطرح و کد رهگیری دریافت نمایند. درخواست های واصله به صورت مکانیزه به واحدهای تخصصی ذیربط ارسال و پاسخ در سامانه مربوطه ارایه می گردد شهروندان می توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را دریافت نمایند.
- شهروندان می توانند از طریق **منو معرفی سازمان** در تارنمای سازمان اطلاعات تماس مورد نیاز از قبیل شماره تلفن، پست الکترونیکی مدیران و معاونین سازمان را دریافت و از این طریق با افراد مذکور ارتباط برقرار نمایند.