

تاریخ : ۱۳۹۹/۱/۲۷

شماره : ۱۲۰/۹۱۵

پیوست: دارد



سازمان امور عشایر ایران

جناب آقای عصمتی پور  
مدیر کل محترم امور عشایر استان خراسان جنوبی

موضوع: راهبرد مشارکت الکترونیک

سلام علیکم

در راستای اجرای ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان " حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری " موضوع راهبرد مشارکت ان اداره کل برای دریافت انتقادات و پیشنهادات در خصوص خدمات ارائه شده به عشایر بصورت الکترونیکی و مطابق شرح پیوست تائید و ارسال می گردد.

محمد ایرانپور  
مدیر کل دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و  
تحول اداری

## راهبرد مشارکت الکترونیک

اداره کل امور عشایر خراسان جنوبی در راستای انجام مأموریت خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی، پشتوانه آمایشی و توان کارشناسی خدمات با کیفیت یا را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید. هر سازمان / اداره در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریتها و ارائه خدمت به مردم نیازمند توجه تام مخاطبان خود می باشد.

بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. 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. دستگاه اجرایی 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 نماید.

در این راستا و به منظور جلب مشارکتهای مردمی اداره کل امور عشایر بر خود لازم می داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرایی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید.

به همین منظور مراجعین به سامانه اداره کل امور عشایر استان خراسان جنوبی میتوانند در بخش انتقادات و پیشنهادات نظرات خود را برای اداره کل ارسال نمایند.

کلیه شهروندان می توانند درخواست ها، شکایات و پیشنهادات خود را از طریق منوی میز خدمت در سامانه وارد کنند و کد رهگیری دریافت نمایند. درخواستهای واصله به صورت مکانیزه به واحدهای تخصصی ذی ربط ارسال و پاسخ در سامانه درج میشود. شهروندان می توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را دریافت نمایند.

شهروندان می توانند از طریق منو معرفی اداره کل بخش "تماس با ما" شماره تلفن، پست الکترونیکی مدیران و مسئولان اداره کل را دریافت و از این طریق با افراد مذکور ارتباط برقرار نمایند.

## راهبرد مشارکت الکترونیکی استانی

اداره کل امور عشایر خراسان جنوبی در راستای انجام مأموریت خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی، پشتوانه آمایشی و توان کارشناسی خدمات باکیفیت یا را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید. هرسازمان / اداره در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریتها و ارائه خدمت به مردم نیازمند توجه تام مخاطبان خود می باشد.

بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. 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. دستگاه اجرایی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و براساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ نماید.

در این راستا و به منظور جلب مشارکتهای مردمی اداره کل امور عشایر بر خود لازم می داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرایی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید.

به همین منظور مراجعین به سامانه اداره کل امور عشایر استان خراسان جنوبی میتوانند در بخش انتقادات و پیشنهادات نظرات خود را برای اداره کل ارسال نمایند.

کلیه شهروندان می توانند درخواست ها، شکایات و پیشنهادات خود را از طریق منوی میز خدمت در سامانه وارد کنند و کد رهگیری دریافت نمایند. درخواستهای واصله به صورت مکانیزه به واحدهای تخصصی ذی ربط ارسال و پاسخ در سامانه درج میشود. شهروندان می توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را دریافت نمایند.

شهروندان می توانند از طریق منو معرفی اداره کل بخش "تماس با ما" شماره تلفن، پست الکترونیکی مدیران و مسئولان اداره کل را دریافت و از این طریق با افراد مذکور ارتباط برقرار نمایند.