

راهبرد مشارکت مصوب

سازمان اوقاف و امور خیریه کشور به منظور اجرای مأموریت سازمانی خود تلاش میکند در اجرای ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۲۸ / ۱۲ / ۹۵ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان "حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری" راهبرد مشارکت شهروندان در تصمیمات و فرایندهای اداری سازمان را به شرح ذیل فراهم نماید:

۱- برخی آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی اداری و ... مرتبط با حقوق افراد پس از تأیید پیش نویس و قبل از تصمیم نهایی، از طریق حوزه ریاست و روابط عمومی در میز خدمت الکترونیکی سازمان درج میشود و طی مدت دو هفته در اختیار عموم برای اظهار نظر قرار می گیرد و پس از دریافت انتقادات سازنده مردمی نسبت به اصلاح و ابلاغ آن اقدام میشود.

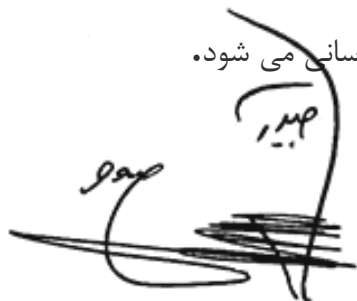
۲- بسترهای تعاملی شهروندان برای اعلام نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات عبارتند از:

- پایگاه اطلاع رسانی سازمان به نشانی Mazandaran.oghaf.ir
- پست الکترونیکی سازمان به آدرس mazn@oghaf.ir
- شماره تلفن و ایمیل مسئولین درج شده در زیرپرتال اداره کل
- میز خدمت الکترونیکی سازمان به نشانی my.oghaf.ir
- دیگر کانال های ارتباطی (تلفن گویا، سامانه احسان ۲۵۲۹، ارسال پیامک و) ...

نظرات شهروندان توسط حوزه ریاست، روابط عمومی و امور بین الملل و حوزه بازرسی و رسیدگی به شکایات دریافت و با همکاری سایر بخش های مرتبط و مسئول، بررسی، پیگیری و در صورت لزوم پاسخ داده خواهد شد.

۳- امکان مشاهده، اظهار نظر و پیگیری خدمات سازمان اوقاف و امور خیریه کشور برای شهروندان از طریق سامانه های الکترونیکی) قابل دسترسی در بخش خدمات الکترونیکی زیرپرتال (و سامانه های ملی خدمات دستگاه های اجرایی به آدرس <https://gservice.aro.gov.ir> به نحو مقتضی در زیرپرتال اداره کل توسط

حوزه ریاست، روابط عمومی و امور بین الملل به شهروندان اطلاع رسانی می شود.

Handwritten signature and stamp. The signature is written in black ink and appears to be 'سید' (Seyd). To the right of the signature is a circular stamp with the number '۳۳' inside.

اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران در راستای انجام 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. چشم انداز سازمانی ما آن است که همواره بعنوان یکی از بهترین سازمانها در خدمت رسانی نزد مردم شناخته شویم. ارائه خدمات علمی ، دقیق ، کارشناسی ، بهروز و صادقانه در چارچوب نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران در صدر ارزش های سازمانی ما قرار دارد .

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای ماموریت ها 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 راهبرد های 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. 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 نماید .

در این راستا و به منظور جلب مشارکت های مردمی اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران بر خود لازم می داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین ، صاحب نظران، مدیران، علما و کارشناسان دستگاه های اجرائی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید. اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاه های اجرائی را در سرلوحه کار خود قرار داده است .

سند راهبرد مشارکت

* راهبرد زیر شاخص مشارکت در کاربر پسند بودن تارنما

در رابطه با نماگر قابلیت شخصی سازی، جستجوی پیشرفته و اجرای در کلیه مرورگرها و اجرا بر روی دستگاه‌های قابل حمل در سایت اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران رعایت شده است .

* راهبرد مشارکت در زیر شاخص شفافیت تارنما

در رابطه با نماگر ارتباط مستقیم مدیران در وب سایت و تاریخ های بروزرسانی و انتشار شناسنامه خدمات در منوی خدمات الکترونیک سایت اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران بطور کامل ارائه شده است .

* راهبرد مشارکت کیفیت خدمات تارنما

با توجه به اطلاع رسانی خدمات در منوهای خدمات الکترونیک بطور کامل و مجزا ارائه شده و علاوه براین نمایش مهمترین اخبار در سایت نیز وجود دارد .

* راهبرد مشارکت در دسترس پذیری تارنما

در سایت اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران امکان پشتیبانی از افراد کم توان وجود دارد و دستورالعمل بروزرسانی و استاندارد بودن نام دامنه و زمان بار گذاری رعایت گردیده است .

* راهبرد مشارکت در دسترس پذیری اطلاعات

در تارنمای اداره کل اوقاف و امور خیریه مازندران، سوالات متداول، میز خدمت، پیوندها و وجود کانال اطلاع رسانی و در نهایت اخبار و مزایده ها و اطلاعیه های مهم وجود دارد .

* راهبرد مشارکت در دسترس پذیری اطلاعات

در این وب سایت بیانیه حریم خصوصی و سطح توافق خدمات در منوی بالای صفحه اداره کل نیز وجود دارد .