



سند راهبردی مشارکت الکترونیکی شهروندان

در راستای ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، با هدف بهبود و رسیدن به نتایج مطلوب و با توجه به حق شهروندان در اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری و طبق بند ۲ ماده ۹ تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شهروندان حق دارند تا سیاستها فرایندها تصمیمات و اقدامات دستگاههای اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند. سازمان امور دانشجویان سعی دارد باهدف اجرای صحیح مأموریتها راهبردهای لازم برای مشارکت شهروندان را فراهم کند.

این راهبردها با توجه به حق شهروندان در اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری به شرح زیر تعیین شده است:

شماره پیگیری

۷۸۱۶۸۳۸



۱. واحد نظارت و ارزیابی به عنوان متولی مدیریت شکایات، انتقادات و پیشنهادات بایستی نسبت به بررسی منظم و پاسخگویی سریع به شکایات اقدام نماید و همچنین سایر واحدهای سازمانی نیز باید به شکایات، انتقادات و پیشنهادات وارده مسئولانه عمل نموده و پاسخهای خود را در اسرع وقت به واحد نظارت و ارزیابی اعلام نمایند. شهروندان میتوانند از طریق سامانه سجاد به نشانی <https://portal.saorg.ir> بخش نظارت مردمی سامانه نسبت به ثبت شکایت، پیشنهاد و انتقاد اقدام و از همین طریق پی گیری نماید.

۲. خدمات الکترونیکی ارائه شده از طریق ابزار نظرسنجی در سامانه درخواست خدمات (سجاد) و براساس هر خدمت بصورت مستمر مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن به صورت مستمر رصد و برنامه اصلاح تهیه می شود.

۳. شبکه های اجتماعی به عنوان یکی از راه های تعامل با دانشگاهها و دانشجویان توسط واحد روابط عمومی مدیریت می شود.

شهروندان میتوانند با مراجعه به بخش سوالات متداول وب گاه سازمان پاسخهای سوالات خود را در مورد هر یک از خدمات مشاهده نمایند. همچنین در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر شماره تلفن ۹-۰۲۱-۹۶۶۶۴۰۰۰ به صورت ویژه جهت پاسخگویی به سوالات شهروندان و خدمت گیرندگان در نظر گرفته شده است.

با آرزوی توفیق الهی

هاشم داداشی پور

معاون وزیر و رئیس سازمان

نشانی: تهران، میدان فردوسی،
خیابان انقلاب اسلامی، خیابان شهید
موسوی (فرست جنوبی)، پلاک ۲۷
کد پستی: ۱۵۸۱۹-۴۴۷۳۴
صندوق پستی: ۱۵۸۱۵-۱۱۱۷
تلفن: ۹۶۶۶۴۰۰۰-۹

وب سایت: www.saorg.ir
پست الکترونیک: info@saorg.ir