

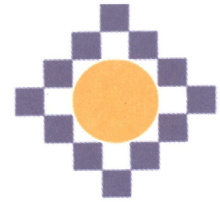
تاریخ:

شماره:

پیوست:

مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



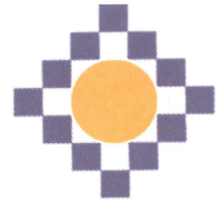
راهبرد مشارکت الکترونیکی شهروندان

- طبق بند ۲ ماده ۹ تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند؛ بنابراین باهدف اجرای صحیح و دقیق مأموریت‌ها، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور سعی دارد راهبردهای لازم برای مشارکت شهروندان را فراهم کند. این راهبردها با توجه به اهداف استراتژیک سازمانی و به‌منظور رسیدن به نتایج مطلوب، و با توجه به حق شهروندان در اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری به شرح زیر تعیین شده است:
- ۱- واحد روابط عمومی به عنوان متولی مدیریت شکایات، انتقادات و پیشنهادات بایستی نسبت به عملکرد صحیح درگاه‌های دریافتی پیشنهادات، شکایات و انتقادات اطمینان حاصل کند. همچنین سایر واحدهای سازمانی نیز باید به شکایات، انتقادات و پیشنهادات وارده مسئولانه عمل نموده و پاسخ‌های خود را در اسرع وقت به واحد روابط عمومی اعلام نمایند. شهروندان می‌توانند از طریق سامانه شفافیت مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور به آدرس <https://shafaf.nrisp.ac.ir> سامانه ثبت پیشنهادات و انتقادات به آدرس <https://nrisp.ac.ir/comments> و ثبت نظرات در خصوص خدمات ارائه شده در مرکز به آدرس <https://nrisp.ac.ir/eservices-opinionpoll> نظرات خود را ثبت نمایند.
 - ۲- امکان برقراری ارتباط مستقیم با مدیران مرکز بایستی توسط دفتر ریاست و واحد روابط عمومی فراهم شده و مدیران مجموعه نسبت به برگزاری جلسات حضوری و اختصاص زمان مورد نیاز شهروندان اهتمام ورزند.
 - ۳- خدمات مرکز بایستی به صورت مستمر و از طریق ابزار نظرسنجی و بر بستر میز خدمات وبگاه مرکز مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن به صورت مستمر رصد و برنامه‌های اصلاحی طرح‌ریزی گردد.
 - ۴- شبکه‌های اجتماعی به عنوان یکی از ابزارهای تعاملی بایستی توسط واحد روابط عمومی همواره به‌روزرسانی شده و جهت ارتباط مستمر با شهروندان مورد استفاده قرار گیرد.

تاریخ :
شماره :
پیوست :

مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



۵- شهروندان می‌توانند با مراجعه به بخش سؤالات متداول، پاسخ‌های سؤالات خود را در مورد هر یک از خدمات مشاهده نمایند. همچنین در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر، شماره تلفن ۸۸۰۳۶۱۴۴ داخلی ۳۱۰، به صورت ویژه جهت پاسخگویی به سؤالات شهروندان و خدمت گیرندگان ارجمند در نظر گرفته شده است.

* این سند در هیئت رئیسه شماره ۱۶۷ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۲ تصویب شده است.

سیدسروش قاضی نوری
رئیس مرکز

