

## بیانیه راهبرد مشارکت های عمومی اداره کل راه و شهرسازی استان اصفهان

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریت ها و ارائه خدمت به مردم، نیازمند توجه مخاطبان خود می باشد، زیرا بدون توجه مردم و دریافت بازخوردهای حاصل، انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. به بیانی دیگر سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت نموده و در راستای ارائه خدمت شایسته و جلب رضایتمندی مخاطبان خود بکوشد.

این اداره کل در جهت رسیدن به اهداف سازمانی در حوزه های راه، زمین و مسکن نهایت سعی و تلاش خود را می نماید تا بتواند با ارائه خدمات بهتر رضایتمندی مراجعین را تامین نماید.

بنابراین:

- در جهت خدمت رسانی بهتر با احترام به حقوق شهروندی، رفع نقایص و دریافت نظرات کاربران، امکان نظرسنجی از تارنما را در سایت فراهم نموده است.
- در این تارنما سعی شده کلیه استانداردهای مورد نیاز اعم از کاربر پسند بودن، شفافیت، کیفیت خدمات تارنما، دسترس پذیری تارنما، دسترس پذیری اطلاعات، بیانیه حریم خصوصی و بیانیه سطح توافق خدمات ایجاد گردد.
- اهمیت به اطلاع رسانی و بروزرسانی اخبار، اطلاعیه ها و ... در پرتال اداره کل یکی از مهمترین اهداف این سازمان می باشد.
- دریافت شکایات، نظرات و انتقادات خدمت گیرندگان از خدمات ارائه شده در اداره کل و همچنین درخواست ملاقات حضوری با معاونین و روسای ادارات از طریق منوی ارتباط با مدیر، میز خدمت الکترونیکی و پاسخگویی در خصوص تمامی موارد مذکور از طریق ارسال پیامک با شماره ۳۰۰۰۴۸۴۸۰۰۰۱۴۱ فراهم گردیده است.
- امکان ملاقات حضوری مدیرکل با مراجعه کنندگان در روزهای پنجشنبه هر هفته از ساعت ۹ الی ۱۲.