

بیانیه راهبرد مشارکت شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور در راستای اجرای ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۳۷۱۳۸ 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" راهبردهای مشارکت شهروندان در تصمیمات و فرایندهای اداری دستگاه را به شرح ذیل فراهم می نماید.

- ۱- شهروندان در صورت مشاهده یا اطلاع از هر گونه تخلف اداری و نقض قوانین و مقررات می توانند موارد را از طریق پرتال دستگاه در بخش صندوق شکایات هیات رسیدگی به تخلفات اداری، گزارش و پیگیری نمایند.
- ۲- شهروندان می توانند پیشنهادات خود را در رابطه با بهبود فرایندهای خدمات و اصلاح قوانین و مقررات از طریق پرتال دستگاه در بخش ارائه پیشنهاد مطرح نمایند.
- ۳- شهروندان می توانند میزان رضایت خود را از اطلاع رسانی، زمان و پاسخگویی به خدمت از طریق پرتال دستگاه و بخش نظرسنجی خدمت ثبت نمایند.
- ۴- شهروندان می توانند پیشنهادات خود را در رابطه با اصلاح فرایندها و قوانین و مقررات از طریق سامانه جامع نظام پیشنهادات، طرح و پیگیری نمایند.
- ۵- شهروندان می توانند شکایات خود را در رابطه با کمبود کیفی و کمی آب، حوادث و اتفاقات، عملکرد پیمانکاران... از طریق پرتال شرکت و سامانه پاسخگویی به شکایات ثبت و پیگیری نمایند.
- ۶- ارتباط با شهروندان از طریق سایر کانالهای ارتباطی مانند پست الکترونیک، پیامک، تلفن گویا برقرار می باشد.
- ۷- ارتباط مستقیم شهروندان با مسئولین دستگاه از طریق پرتال شرکت و فرمهای الکترونیکی، پست الکترونیک و تلفن امکان پذیر است.
- ۸- برخی آئین نامه ها، دستورالعمل ها و قوانین مرتبط با حقوق افراد پس از تأیید پیش نویس و قبل از تصمیم نهایی، در پرتال دستگاه درج شده و طی مدت دو هفته در اختیار عموم برای اظهار نظر قرار می گیرد و پس از دریافت نظرات مردمی نسبت به اصلاح و ابلاغ آن اقدام می شود.
- ۹- دستگاه، آخرین نسخه بروز شده خدمات را در پرتال جهت بهره برداری شهروندان انتشار می دهد.
- ۱۰- دفتر فناوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک موظف است امکانات فنی لازم جهت تعامل دستگاه با مردم را فراهم نماید. بالطبع بررسی و پاسخگویی به نظرات، انتقادات و پیشنهادات مردمی بر عهده واحدهای متولی خواهد بود.

روال مشارکت مردم در تصمیمات دستگاه

نظرسنجی

- ۱- ثبت نظر شهروندان در بخش نظرسنجی خدمت پرتال / ثبت نظرات شهروندان در سامانه ارائه دهنده خدمت پس از انجام خدمت
- ۲- جمع بندی نظرات ارسالی به تفکیک هر خدمت توسط واحد فناوری اطلاعات و ارسال به واحد ارائه دهنده خدمت / جمع بندی نظرات ارسالی توسط واحد ارائه دهنده خدمت
- ۳- بررسی نظرات ارسالی توسط واحد ارائه دهنده خدمت
- ۴- طرح نظرات سازنده در کمیته اصلاح نظام اداری و حقوق شهروندی
- ۵- اخذ نظرات اعضا کمیته
- ۶- جمع بندی نظرات اعضا کمیته
- ۷- انجام اقدام لازم: - اصلاح در عملکرد سامانه - اصلاح در فرآیند ارائه خدمت - اصلاح در اطلاع رسانی خدمت - اصلاح در فرآیند پشتیبانی خدمت - اصلاح در قوانین و مقررات...
- ۸- تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از تاثیر نظرات مردمی در بهبود خدمات

ملای

جمهوری اسلامی ایران
وزارت نیرو
اتحادیه انجمن مهندسی آب و فاضلاب

• پیشنهادات

- ۱- ثبت پیشنهاد شهروندان در بخش ارائه پیشنهاد خدمت پرتال / ثبت نظرات شهروندان در سامانه نظام پیشنهادات
- ۲- جمع بندی پیشنهادات ارسالی به تفکیک هر خدمت توسط واحد فناوری اطلاعات و ارسال به واحد ارائه دهنده خدمت / جمع بندی پیشنهادات ارسالی توسط واحد متولی نظام پیشنهادات
- ۳- بررسی پیشنهادات ارسالی توسط واحد ارائه دهنده خدمت
- ۴- طرح پیشنهادات سازنده در کمیته نظام پیشنهادات
- ۵- اخذ نظرات اعضا کمیته
- ۶- جمع بندی نظرات اعضا کمیته
- ۷- انجام اقدام لازم : - اصلاح در عملکرد سامانه - اصلاح در فرآیند ارائه خدمت - اصلاح در اطلاع رسانی خدمت - اصلاح در فرآیند پشتیبانی خدمت - اصلاح در قوانین و مقررات...
- ۹- تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از تاثیر پیشنهادات مردمی در بهبود خدمات

• تصویب قوانین و مقررات

- ۱- تهیه پیش نویس دستورالعمل، نظام نامه، آئین نامه... توسط واحد متولی
- ۲- ارسال به واحد فناوری اطلاعات
- ۳- درج پیش نویس در پرتال دستگاه به مدت ۲ هفته
- ۴- اخذ نظرات مردم توسط فرم الکترونیکی تعبیه شده در پرتال دستگاه
- ۵- جمع بندی نظرات مردم
- ۶- ارسال به واحد متولی
- ۷- بررسی نظرات مردمی توسط واحد متولی
- ۸- انجام اصلاحات بر اساس نظرات سازنده مردم
- ۹- تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از تاثیر نظرات مردمی در تدوین قوانین و مقررات

روال مشارکت شرکتهای آب و فاضلاب استانی در تصمیمات دستگاه

- ۱- مکاتبه رسمی با شرکتهای زیرمجموعه، اخذ نظرات، جمع بندی نتایج
- ۲- درج فرمهای نظرسنجی در پرتال شرکت، اخذ نظرات، جمع بندی نتایج

ملای

