

راهبرد مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیمات و فرآیندهای سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

در راستای افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع و اجرای مفاد ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۳۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و حسب تاکیدات مکرر ریاست محترم جمهور دولت چهاردهم، موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری به عنوان حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری، سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان با بهره گیری از فناوری های نوین و رویکرد مشارکت الکترونیکی، در صدد است تا ضمن ارتقاء سطح خدمات خود، حقوق شهروندان را در فرآیندهای اداری محترم شمرد و بستری مناسب برای بیان نظرات و پیشنهادات آن ها را فراهم نماید. سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در ارائه خدمات تخصصی خود با هدف بهره مندی از نظرات و پیشنهادات ذینفعان، اقدامات ذیل را برای جلب حداکثر رضایت مراجعان انجام می دهد.

* این سازمان جهت خدمات رسانی، رفع نواقص و دریافت نظرات کاربران، امکان نظرسنجی را در تارنمای خود به آدرس <https://cppo.ir> فراهم نموده است. در این تارنما سعی شده تمامی استانداردها منطبق با دستور العمل و شیوه نامه های ابلاغ شده توسط سازمان اداری و استخدامی کشور شامل کار پسند بودن، شفافیت، کیفیت خدمات تارنما، سهولت استفاده از خدمات، دسترسی پذیری اطلاعات، بیانیه حریم خصوصی و سطح توافق خدمات ایجاد شود.

* فرایندهای ارائه خدمت در تارنمای سازمان در معرض عموم قرار گرفته تا با بهره گیری از نقطه نظرات و پیشنهادات مراجعان، اصلاح و بهبود فرایندها انجام شود.

* اطلاع رسانی و به روزرسانی اخبار و اطلاعیه ها در تارنما از مهم ترین اهداف این سازمان می باشد.

* امکان دریافت و رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات مراجعین در تارنمای سازمان فراهم شده است.

* بستر دریافت پیام مخاطبین از طریق پست الکترونیکی و پاسخگویی به آن ها نیز ایجاد گردیده است.

* دبیرخانه الکترونیکی سازمان با هدف افزایش سرعت، دقت و شفافیت در امور اداری در تارنمای سازمان به آدرس <https://cppo.ir/Edabirkhaneh> در دسترس مخاطبین است.

* خدمات ارائه شده توسط سازمان از طریق پورتال و در قالب بخش جداگانه میز خدمات الکترونیک قابل دسترس عمومی خواهد بود.

* سامانه شفافیت با هدف تعامل الکترونیک با شهروندان، ارتقا و شفافیت دستگاه مشتمل بر بخش های مخالف از جمله معرفی مدیران، قراردادهای دستورالعمل ها، قوانین و مقررات مرتبط، برنامه توسعه راهبردی و سایر موارد از طریق پورتال سازمان در دسترس عمومی شهروندان قرار دارد.

حسین فرهیدزاده

معاون وزیر، رئیس هیات مدیره و مدیرعامل
سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

حسین