

راهبرد مشارکت الکترونیکی شرکت ارتباطات زیرساخت

توجه به ذینفعان، به ویژه شهروندان یکی از مهمترین ارزشهای شرکت ارتباطات زیرساخت است که در سند راهبردی این شرکت تحت عنوان «ذینفع مداری مسئولانه» یاد شده است. از این رو این شرکت همواره نسبت به اجرای الزامات موثر در رضایت شهروندان مطابق منشور حقوق شهروندی اهتمام ورزیده و آن را سرلوحه امور خود در راستای نیل به توسعه پایدار قرار داده است.

شرکت ارتباطات زیرساخت به منظور اجرای صحیح و دقیق مأموریت های خود در راستای نیل به اهداف استراتژیک سازمانی و نظر به جایگاه حائز اهمیت شهروندان، مطابق ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۰۹ موضوع «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری» سعی نموده است راهبردهای مورد نیاز جهت مشارکت شهروندان را مطابق شرح ذیل فراهم نماید.

۱- دفتر مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات به عنوان متولی این بخش باید نسبت به عملکرد صحیح در گامهای دریافت پیشنهادها، شکایات و انتقادات، اطمینان حاصل نماید و همچنین سایر واحدهای سازمانی نیز باید نسبت به شکایات، پیشنهادات و انتقادات وارده مسئولانه عمل نموده و پاسخ های خود را در اسرع وقت به واحد مذکور اعلام نمایند.

ردیف	درگاه ارتباطی
1	پایگاه اطلاع رسانی شرکت ارتباطات زیرساخت به آدرس www.tic.ir
2	پست الکترونیکی شرکت به آدرس news@tic.ir
3	شماره تماس و ایمیل مدیران درج شده در تارنمای شرکت
4	سایر کانال های ارتباطی نظیر تلفن گویا، پیامک سازمانی و ...

۲- گزارش های عملکرد شرکت همچون گزارش عملکرد سالانه باید به صورت دوره ای توسط دفتر مدیرعامل و روابط عمومی تهیه و تنظیم گردیده تا به منظور ارتقاء شفافیت در کانال های ارتباطی مختلف در دسترس شهروندان قرار گیرد.

۳- امکان برقراری ارتباط مستقیم با مدیران شرکت ارتباطات زیرساخت باید توسط دفتر هیات مدیره، مدیرعامل و روابط عمومی فراهم شود و همچنین مدیران مجموعه نسبت به برگزاری جلسات حضوری و اختصاص زمان مورد نیاز به شهروندان اقدام نمایند.

۴- خدمات شرکت ارتباطات زیرساخت بایستی به صورت مستمر و از طریق ابزار نظرسنجی و بر بستر میزخدمات تارنما و سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس <http://khadamat.mardom.ir> مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن توسط دفتر مدیریت استراتژیک و معماری سازمانی به صورت مستمر رصد و برنامه های اصلاحی طرح ریزی شود.

۵- شبکه های اجتماعی به عنوان یکی از ابزارهای تعاملی باید توسط دفتر مدیرعامل و روابط عمومی همواره بروزرسانی شده و جهت ارتباط مستمر با شهروندان مورد استفاده قرار گیرد.

۶- شهروندان می توانند در پرتال شرکت (بخش سوالات متداول) اطلاعات مورد نیاز خود را در مورد خدمات و سرویس های شرکت به دست آورده و دفتر مدیرعامل و روابط عمومی نیز موظف به بروزرسانی و تکمیل سوالات با توجه به نیازهای دریافتی از شهروندان می باشد. همچنین در صورت نبود اطلاعات مورد نظر، شماره تلفن ۱۵۸۸ به صورت ویژه جهت ارائه اطلاعات و پاسخگویی در خصوص خدمات به شهروندان در خدمت گیرندگان ارجمند فراهم شده است.

بهزاد اکبری

معاون وزیر، رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل