

## بسمه تعالی

### بیانیه راهبرد مشارکت عمومی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریت‌ها و ارائه خدمت به مردم، نیازمند توجه مخاطبان خود می باشد زیرا بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبردهای ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. به بیانی دیگر، ارائه خدمت به نحوه شایسته زمانی امکان پذیر است که مخاطب میزان رضایتمندی خود را از دریافت خدمات اعلام و تعامل و مشارکت خود را کامل نماید. سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و بر اساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ نماید. بر این اساس در جهت خدمت رسانی بهتر، رفع نواقص و دریافت نظرات کاربران، امکان نظر سنجی در این تارنما فراهم شده است.

در این تارنما سعی شده است کلیه استانداردهای مورد نیاز اعم از کاربر پسند بودن، شفافیت، کیفیت خدمات تارنما، دسترسی پذیری اطلاعات، بیانیه حریم خصوصی و بیانیه سطح توافق خدمات ایجاد گردد. همچنین اصلاح و بهبود روش های ارائه خدمات و اطلاع رسانی به مراجعین از طریق سایت ایجاد و همواره مدنظر مسئولین این دانشگاه بوده است و اهمیت به اطلاع رسانی و بروز رسانی اخبار، اطلاعیه ها و... در سایت یکی از مهم ترین اهداف این دانشگاه محسوب می شود. علاوه بر آن امکان دریافت و رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات مراجعین و پاسخگویی به آن ها در تارنمای دانشگاه پیش بینی شده است.

در راستای اجرای ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیم و فرآیندهای اداری»، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان راهبرد مشارکت شهروندان در تصمیمات و فرآیندهای سازمان را به شرح ذیل اعلام می نماید:

(۱) بسترهای ارتباطی به منظور ارائه گزارش و اطلاعات و دریافت نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات عبارتند از:

- پایگاه اطلاع رسانی دانشگاه به نشانی [www.mui.ac.ir](http://www.mui.ac.ir) و پایگاههای زیر مجموعه مندرج در آن
- پست الکترونیکی به نشانی [info@mui.ac.ir](mailto:info@mui.ac.ir)
- شماره تماس، نمابر و پست الکترونیک معاونین و رؤسای دانشکده ها، شبکه های بهداشت و درمان و مراکز آموزشی درمانی زیر مجموعه درج شده در پایگاه اطلاع رسانی دانشگاه و واحد های تابعه
- سامانه تکریم و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع به نشانی <http://isf-bazresi.mui.ac.ir> جهت ارائه نظرات، پیشنهادات و ثبت شکایات

(۲) دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تلاش می نماید بر اساس آیین نامه اجرایی ماده ۸ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، پاسخگوی شهروندان در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات باشد.

(۳) امکان مشاهده، اظهار نظر و ثبت شکایات و پیگیری در مورد خدمات دانشگاه در میز خدمت الکترونیکی دانشگاه مهیا می باشد.