


P-__0-2-01	کد مدرک:	<b>روش اجرایی</b> <b>اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان</b>	
00	شماره ویرایش:		
۱ از ۶	شماره صفحه:		

## ۱- هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی مشخص کردن رویه‌های به منظور برقراری کانال‌های اطلاع‌رسانی و برقراری ارتباط با شهروندان و مراجعین و دریافت نظرات، خواسته‌ها، انتقادات، پیشنهادات و شکایات آنان در راستای بهبود مستمر فرآیندهای ارائه خدمت و افزایش روزافزون رضایت شهروندان و مراجعین در سطح شهرداری منطقه است.


## ۲- دامنه کاربرد :

دامنه این فرآیند کلیه مشتریان شهرداری منطقه، شامل ساکنین منطقه، مراجعین (ارباب رجوع‌های) شهرداری منطقه و ادارات، سازمان‌ها و دیگر حوزه‌های شهرداری شیراز را در بر می‌گیرد.

## ۳- تعاریف و اصطلاحات :

- منطقه : شهرداری منطقه که در این روش اجرایی به اختصار «منطقه» نامیده می‌شوند.
- واحد : واحد روابط عمومی زیرمجموعه شهردار منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «واحد» نامیده می‌شود.
- مدیریت روابط عمومی : مدیریت روابط عمومی و امور بین‌الملل زیرمجموعه حوزه شهردار شیراز که در این روش- اجرایی به اختصار «مدیریت روابط عمومی» نامیده می‌شود.
- شکایت : هرگونه ابراز و اظهار نارضایتی از سوی مشتری (شهروندان، ساکنین منطقه و یا مراجعین به شهرداری منطقه)، چه موجه و چه غیرموجه «شکایت» نامیده می‌شود و باید مورد رسیدگی قرار گرفته و نتایج آن به مطرح‌کننده شکایت به صورت رسمی اعلام شود.
- شهروندان : کلیه افرادی که در سطح منطقه به طور مستقیم یا غیرمستقیم، از خدمات شهرداری استفاده می‌کنند، که در این روش اجرایی به اختصار «شهروندان» نامیده می‌شود.
- مشتریان : کلیه شهروندان ساکن در محدوده منطقه، مسافران حاضر در محدوده منطقه و ارباب رجوع‌های مراجعه- کننده به شهرداری منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «مشتریان» نامیده می‌شوند.

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	****/00/00
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------

P-__-0-2-01	کد مدرک:	<b>روش اجرایی</b> <b>اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان</b>	
00	شماره ویرایش:		
۶ از ۲	شماره صفحه:		

#### ۴- مسؤولیت‌ها و اختیارات :

- مسؤولیت اجرای این روش اجرایی در خصوص اطلاع رسانی، نظرسنجی و افکارسنجی از شهروندان، برگزاری دیدارهای مردمی و رسیدگی به شکایات شهروندان از خدمات منطقه، برعهده واحد روابط عمومی شهرداری منطقه است.
- مسؤولیت اجرای این روش اجرایی در خصوص رسیدگی به شکایات شهروندان از کارمندان و ادارات شهرداری منطقه، برعهده واحد بازرسی و پاسخ‌گویی به شکایات شهرداری منطقه است.
- مسؤولیت نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری منطقه، برعهده شهردار منطقه است.
- مسؤولیت نظارت عالی بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز، در خصوص افکارسنجی‌ها، نظرسنجی‌ها، دیدارهای مردمی و رسیدگی به شکایات شهروندان از خدمات، برعهده مدیریت روابط عمومی و امور بین‌الملل زیرمجموعه حوزه شهردار شیراز است.
- مسؤولیت نظارت عالی بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز، در خصوص رسیدگی به شکایات شهروندان از کارمندان و ادارات شهرداری منطقه، برعهده مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی به شکایات زیرمجموعه حوزه شهردار شیراز است.

#### ۵- مراجع :

- استاندارد ISO 9001:2008 تحت عنوان سیستم مدیریت کیفیت- الزامات.
- استاندارد ISO 9000:2005 تحت عنوان سیستم مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان.

#### ۶- شرح روش :


##### ۶-۱- نظرسنجی از شهروندان :

مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (نظرسنجی)» (D-\_\_-0-2-01).

##### ۶-۲- افکارسنجی از شهروندان :

مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (افکارسنجی)» (D-\_\_-0-2-01).

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	****/00/00
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------

P-__-0-2-01	کد مدرک:	<b>روش اجرایی</b> <b>اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان</b>	
00	شماره ویرایش:		
۳ از ۶	شماره صفحه:		

### ۳-۶- دیدارهای مردمی :

مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (دیدارهای مردمی)» (D-\_\_-0-2-01). ملاقات ها و دیدارهای مردمی شهردار منطقه با شهروندان، در مساجد سطح منطقه نیز انجام می شود. در این گونه دیدارها، لیست ملاقات های مردمی در مساجد سطح منطقه توسط نماینده واحد روابط عمومی در پایان جلسه ملاقات تکمیل شده و در بازگشت به منطقه، دستورات شهردار در جلسه ملاقات، به واحدهای ذی ربط اعلام شده و پیگیری انجام این موارد از سوی روابط عمومی و شهروندان (نماینده هیأت امنای مسجد) از طریق واحد روابط عمومی پیگیری می شود.

### ۴-۶- دریافت و پاسخ به شکایات :

مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (رسیدگی به شکایات)» (D-\_\_-0-2-01).

### ۵-۶- اطلاع رسانی به شهروندان :

مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (به روزرسانی وبسایت)» (D-\_\_-0-2-01).  
مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (برگزاری نشست های خبری)» (D-\_\_-0-2-01).  
مطابق «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (تهیه و اعلام خبر)» (D-\_\_-0-2-01).

## ۷- مستندات :

### ۱-۷- مدارک زیر مجموعه :

- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (نظرسنجی)» (D-\_\_-0-2-01).
- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (افکارسنجی)» - ۰۳~۰۱ (D-\_\_-0-2-01).
- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (دیدارهای مردمی)» - ۰۲~۰۱ (D-\_\_-0-2-01).
- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (رسیدگی به شکایات)» - ۰۲~۰۱ (D-\_\_-0-5-01).
- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (به روزرسانی وبسایت)» (D-\_\_-0-2-01).

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	****/00/00
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------



## روش اجرایی اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان

کد مدرک: P-__-0-2-01	
شماره ویرایش: 00	
شماره صفحه: ۴ از ۶	

- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (برگزاری نشست های خبری)» (D-\_\_-0-2-01).

- «فلوچارت فرآیند اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان (تهیه و اعلام خبر)» (D-\_\_-0-2-01).

### ۷-۲- سوابق کیفیت :

مدت بایگانی (سال)	محل بایگانی	مسئول بایگانی	نوع سابقه		مشخصات فرم / سابقه		ردیف
			کاغذی	الکترونیکی	کد	عنوان	
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-01	فرم نظرسنجی از شهروندان	۱
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-02	فرم نظرسنجی از مراجعین منطقه	۲
۵ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی		√	F-__-0-2-03	جدول چکیده نتایج نظرسنجی از شهروندان	۳
۵ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-04	طرح پیشنهادی افکارسنجی از شهروندان	۴
۵ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی		√	F-__-0-2-05	جدول چکیده نتایج افکارسنجی	۵
۵ سال	واحد مرتب با نتیجه افکارسنجی	مسئول واحد مرتب با نتیجه افکارسنجی	√		F-__-0-2-06	گزارش نتایج حاصل از افکارسنجی شهروندان	۶
۶ ماه	حوزه شهردار	مسئول دفتر شهردار	√		F-__-0-2-07	درخواست دیدار شهروند با شهردار	۷
۶ ماه	حوزه شهردار	مسئول دفتر شهردار	√		F-__-0-2-08	فهرست ملاقات مردمی با شهردار منطقه	۸
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-09	لیست ملاقات های مردمی در مساجد سطح منطقه	۹
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی		√	F-__-0-2-10	برنامه زمان بندی نشست های خبری شهردار منطقه	۱۰
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-11	فراخوان برگزاری نشست خبری	۱۱
۱ سال	واحد روابط عمومی	مسئول روابط عمومی	√		F-__-0-2-12	لیست حاضرین در نشست خبری	۱۲

****/00/00	تاریخ آخرین ویرایش:		مهر اعتبار:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	تاریخ اولین صدور:
------------	---------------------	--	-------------	------------	-------------------



## روش اجرایی اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان

P-__-0-2-01	کد مدارک:
00	شماره ویرایش:
۵ از ۶	شماره صفحه:

۱۳	گزارش برگزاری نشست خبری	F-__-0-2-13	✓	مسئول روابط عمومی	واحد روابط عمومی	۲ سال
۱۴	فرم تهیه خبر	F-__-0-2-14	✓	مسئول روابط عمومی	واحد روابط عمومی	۶ ماه
۱۵	نامه اعلام متن جوابیه به جراید	F-__-0-2-15	✓	مسئول روابط عمومی	واحد روابط عمومی	۱ سال
۱۶	جدول خلاصه اخبار منطقه در جراید	F-__-0-2-16	✓	مسئول روابط عمومی	واحد روابط عمومی	۵ سال
۱۷	درخواست اطلاع رسانی به شهروندان منطقه	F-__-0-2-17	✓	مسئول روابط عمومی	واحد روابط عمومی	۱ سال
۱۸	فرم ثبت متقاضیان ملاقات / جلسه با مدیر منطقه	F-__-0-2-18	✓	مسئول دفتر شهردار	حوزه شهردار	۶ ماه
۱۹	فرم پیگیری شکایت شهروندان	F-__-0-5-01	✓	کارشناس پاسخگویی به شکایات	واحدارزیابی عملکرد و پاسخ گویی به شکایات	۲ سال
۲۰	گزارش دوره ای رسیدگی به شکایات شهروندان	F-__-0-5-02	✓	کارشناس پاسخگویی به شکایات	واحدارزیابی عملکرد و پاسخ گویی به شکایات	۵ سال

### ۷-۳- مدارک مرتبط :

- «روش اجرایی اندازه گیری و پایش رضایت شهروندان» (P-P-4-3-05).
- «روش اجرایی پایش فرآیندها و تجزیه و تحلیل داده ها» (P-\_\_-0-1-03).
- «روش اجرایی کنترل اسناد و مدارک» (P-\_\_-0-1-01).
- «روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه» (P-\_\_-0-1-04).
- «روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری» (P-\_\_-3-4-02).
- «روش اجرایی دریافت و پیگیری گزارش های مردمی» (P-0-3-0-01).
- «روش اجرایی رسیدگی متمرکز به شکایات شهروندان» (P-0-2-2-01).

### ۸- تغییرات در سند :

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	****/00/00
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------



روش اجرایی  
اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان

کد مدرک:	P-__-0-2-01
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۶ از ۶

تاریخ تغییر	مرجع / علت تغییر	خلاصه تغییر

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:		تاریخ آخرین ویرایش:	****/**/**
-------------------	------------	-------------	--	---------------------	------------