



ریاست جمهوری  
سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان لرستان

## بیانیه راهبرد مشارکتهای مردمی

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان لرستان بر اساس ماده ۹ حقوق شهروندی در نظام اداری (ذیل این بیانیه) برای تحقق اهداف و مأموریت های سازمانی خود تلاش دارد، دریافت بازخوردهای مردمی و جلب مشارکت و تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاه های اجرایی را در راستای ارائه خدمات بهتر سرلوحه کار خود قرار دهد. به همین منظور:

- شهروندان می توانند درخواستها، شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را از طریق وب سایت سازمان مدیریت و برنامه ریزی لرستان به نشانی: <https://lorestan.mporg.ir> در قسمت «منیر خدمت الکترونیک» مطرح و کد رهگیری دریافت نمایند. درخواست های واصله به صورت مکانیزه به واحدهای تخصصی ذی ربط ارسال و پاسخ در سامانه مربوطه ارائه می گردد. شهروندان می توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را دریافت نمایند.
- شهروندان می توانند از طریق منو «ارتباط با ما» سایت اطلاع رسانی سازمان اطلاعات تماس مورد نیاز از قبیل " شماره تلفن، پست الکترونیکی مدیران و معاونین سازمان را دریافت و از این طریق با افراد مذکور ارتباط برقرار نمایند.
- شهروندان می توانند از طریق سامانه «نظرسنجی خدمات» و «نظرسنجی سایت» که تحت همین عنوان در سایت اطلاع رسانی سازمان قرار داده شده است نظرات خود را به این سازمان ارسال نمایند.

**تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری)**

### ماده ۹- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری

- ۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.
- ۲- شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.
- ۳- دستگاه های اجرایی به ازادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.
- ۴- دستگاه های اجرایی باید از نصب هر گونه آگهی در محیط های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند.
- ۵- دستگاه های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین برگه نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به طور منظر در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.
- ۶- دستگاه های اجرایی می بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها و اخذ دیدگاه های مردم اقدام نمایند.