

حفظ حقوق شهروندان در تمام اجزای شهرداری

اولویت مجموعه مدیریت شهری است

23 آذر 1402

سرپرست مدیریت بازرسی شهرداری قزوین از راه اندازی سامانه ثبت شکایات و گزارش‌های مردمی شهرداری خبرداد.

محمد ربیعی سرپرست مدیریت بازرسی شهرداری قزوین در این باره گفت: شهرداری به‌عنوان یک دستگاه خدمت‌رسان در پیشانی ارتباط با مردم قرار دارد و در این بین ممکن است با اختلافاتی موجبات نارضایتی ارباب رجوع از نحوه عملکرد کارکنان رخ دهد.

وی افزود: سامانه مذکور به همت سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قزوین و مدیریت بازرسی شهرداری قزوین در جهت حفظ حقوق شهروندی ایجاد شده و شهروندان می‌توانند در صورتی که از عملکرد نادرست هریک از معاونت‌ها، مناطق، سازمان‌ها، ادارات و واحدهای شهرداری شکایت داشته و یا نسبت به نقض قوانین و مقررات مربوطه اعتراض دارند از طریق سامانه شکایات مردمی پیگیری نمایند.

سرپرست مدیریت بازرسی شهرداری قزوین تصریح کرد: این سامانه در بستر برنامه کاربردی قزوین من و در بخش ارتباطات و نظر سنجی به آدرس <http://my.qazvin.ir> ایجاد شده و شهروندان می‌توانند در این بخش از طریق فرم ثبت شکایات مردمی و طی مراحل پیش بینی در سامانه شکایات خود را ثبت کنند.

این مسئول اضافه کرد: مدیریت بازرسی در جهت تسهیل امر مردم و حفظ حقوق شهروندی، رسیدگی به این شکایات را در دستور کار قرار داده و در اسرع وقت نتیجه را اعلام خواهد کرد؛ همچنین در صورتی که شهروندان نیاز به مراجعه حضوری و ادای توضیحات بیشتر داشته باشند می‌توانند از طریق همین سامانه اعلام نمایند.

سرپرست مدیریت بازرسی شهرداری اظهار داشت: این سامانه از امروز راه‌اندازی شده و امکان ثبت موضوع شکایات در آن وجود دارد که پس از ثبت اطلاعات، کارشناسان و بازرسان این مدیریت نسبت به گزارش‌گیری دقیق، تحلیل، آسیب‌شناسی و داده‌کاوی از اطلاعات به‌دست‌آمده، اقدام می‌کنند.

ربیعی افزود: این سامانه که با هدف بهره‌مندی از شکایات مردمی برای ارتقای بهبود کیفیت ارائه خدمات به شهروندان، نظارت مؤثرتر بر عملکرد زیر مجموعه‌های شهرداری، سرعت دادن به رفع تعارضات و مشکلات مردمی راه‌اندازی شده است، امکان ثبت شکایت به‌صورت فوری با قابلیت افزودن مستندات شامل تصویر، صوت و ... همچنین امکان پیگیری شکایات با دریافت کد رهگیری را به شهروندان می‌دهد.

این مسئول تأکید کرد: چنانچه شهروندان از نحوه ارائه خدمات زیرمجموعه‌های شهرداری قزوین در زمینه‌های نقض قوانین، عدم انجام وظیفه، اطاله رسیدگی، عدم پاسخگویی یا ضعف در ارائه خدمات، انتقادی داشته و از این مدیریت خواهان رسیدگی برای احقاق حق خود باشند، یا به‌عنوان یک شهروند

آگاه با احساس مسئولیت اجتماعی از سوء جریان اداری نظیر تضییع اموال عمومی یا دیگر تخلفات اداری شهرداری اطلاعاتی دارند، می‌توانند انتقاد یا اطلاعات خود از این‌گونه موارد را به سامانه ثبت شکایات مردمی مدیریت بازرسی شهرداری قزوین ارسال نمایند تا طبق مقررات به آن رسیدگی شود. سرپرست مدیریت بازرسی شهرداری قزوین برقراری ارتباط بین شهرداری و شهروندان را از جمله اهداف و نتایج راه‌اندازی سامانه دریافت شکایات مردمی ذکر کرد و گفت: کم کردن مراجعه حضوری شهروندان در راستای تکریم ارباب رجوع، کاهش هزینه‌ها و بهبود خدمات‌رسانی به آنان از دیگر اهدافی است که شهرداری قزوین دنبال کرده است.

ربیعی در پایان گفت: حفظ حقوق شهروندان در تمام اجزای شهرداری اولویت مجموعه مدیریت شهری است و مدیریت بازرسی شهرداری نیز تلاش دارد تا در این زمینه، شرایط رسیدگی را برای رفع اشکالات و فرایندها تسهیل نمایند