

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۵/۰۲

شماره: ۱۳۵/

پیوست:

راهبرد مشارکت الکترونیکی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی

توجه به ذینفعان به ویژه کاربران، یکی از مهم ترین ارزش های موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی می باشد از این رو این موسسه همواره نسبت به اجرای الزامات موثر در افزایش رضایت کاربران خود اهتمام ورزیده و آن را سرلوحه امور خود در راستای نیل به توسعه پایدار قرار داده است.

موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی به منظور اجرای صحیح و دقیق مأموریت های خود در راستای نیل به اهداف استراتژیک سازمانی و نظر به جایگاه حائز اهمیت کاربران، سعی نموده است راهبردهای مورد نیاز جهت مشارکت کاربران را مطابق شرح ذیل فراهم نماید.

۱. دفتر روابط عمومی موسسه به عنوان متولی مدیریت شکایات، انتقادات و پیشنهادات بایستی نسبت به عملکرد صحیح درگاه های دریافت پیشنهادات، شکایات و انتقادات، اطمینان حاصل نماید. همچنین سایر واحدهای سازمانی نیز بایستی نسبت به شکایات، پیشنهادات و انتقادات وارده مسئولانه عمل نموده و پاسخ های خود را در اسرع وقت به واحد روابط عمومی اعلام نمایند.

ردیف	درگاه ارتباطی
۱	پایگاه اطلاع رسانی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی به آدرس www.irphe.ac.ir
۲	پست الکترونیکی موسسه به آدرس info@irphe.ac.ir
۳	شماره تماس و ایمیل مدیران درج شده در تارنمای موسسه
۴	سایر کانال های ارتباطی نظیر شبکه های اجتماعی، پیامک سازمانی و ...

۲. گزارشات عملکرد شامل عملکرد سالانه موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی بایستی به صورت دوره ای توسط دفتر ریاست و روابط عمومی تهیه و تنظیم گردیده و به منظور ارتقاء شفافیت توسط واحد مذکور در کانال های ارتباطی مختلف در دسترس شهروندان قرار گیرد.

۳. امکان برقراری ارتباط مستقیم با مدیران موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی بایستی توسط دفتر ریاست و روابط عمومی فراهم شده و مدیران سازمان نسبت به برگزاری جلسات حضوری و اختصاص زمان مورد نیاز به شهروندان اهتمام ورزند.

۴. خدمات موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی بایستی به صورت مستمر و از طریق ابزار نظرسنجی و بر بستر میز خدمت واقع در تارنمای سازمان به آدرس <https://irphe.ac.ir> مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن توسط دفتر روابط عمومی به صورت مستمر رصد و برنامه های اصلاحی طرح ریزی گردد.

۵. شبکه های اجتماعی به عنوان یکی از ابزارهای تعاملی بایستی توسط دفتر ریاست و روابط عمومی همواره به روز رسانی شده و جهت ارتباط مستمر با شهروندان مورد استفاده قرار گیرد.

۶. کاربران می توانند از بخش سوالات متداول به پاسخ های مورد نظر جهت دریافت خدمات دست یافته و دفتر ریاست و روابط عمومی موظف به بروز رسانی و تکمیل سوالات با توجه به نیازهای دریافتی از کاربران می باشد. همچنین در صورت نبود سوالات مورد نظر، شماره تلفن ۲۲۰۱۰۶۱۶ به صورت ویژه جهت ارائه اطلاعات و پاسخگویی در خصوص خدمات، به خدمت گیرندگان ارجمند فراهم شده است.



علی باقر طاهری نیا
رئیس موسسه

تهران:

خیابان نلسون ماندلا،

خیابان گلغام شماره ۷۰

تلفن: ۲۲۰۱۰۶۱۶-۱۷

دورنگار: ۲۲۰۵۰۳۳۸

www.irphe.ac.ir