

## راهبرد مشارکت الکترونیکی

سازمان مطالعه و تدوین کتب دانشگاهی در علوم اسلامی و انسانی (سمت)

توجه به حقوق اساسی مخاطبان فرهیخته و شهروندان گرانقدر، از مهم‌ترین ارزش‌های سازمان مطالعه و تدوین کتب دانشگاهی در علوم اسلامی و انسانی (سمت) است؛ بنابراین سازمان «سمت» همواره تلاش دارد در راستای اجرای الزامات مؤثر بر افزایش رضایت شهروندان مطابق منشور حقوق شهروندی اقدام نماید و آن را سرلوحه امور خود در تحقق اهداف، پیشرفت و توسعه پایدار جمهوری اسلامی ایران قرار دهد.

سازمان سمت خود را مکلف می‌داند به منظور اجرای دقیق مأموریت‌های خود در راستای نیل به اهداف راهبردی سازمانی و نظر به جایگاه حائز اهمیت شهروندان مطابق ماده ۹ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری موضوع «حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری»، برنامه‌ها و اقدامات مورد نیاز به منظور مشارکت شهروندان را مطابق شرح ذیل فراهم نماید:

1. مدیریت روابط عمومی موظف است نسبت به دریافت پیشنهادات، شکایات و انتقادات احتمالی به عنوان رابط رسمی بخش‌های داخلی سازمان با عموم جامعه و راهبری ارجاع به بخش‌های ذیربط و دریافت پاسخ‌ها و ارائه آن به ذینفعان طی یک برنامه زمانبندی مشخص از طریق درگاه‌های چهارگانه ذیل اهتمام لازم را معمول دارد:

ردیف	درگاه ارتباطی
1	پایگاه اطلاع‌رسانی سازمان «سمت»: <a href="http://www.samt.ac.ir">www.samt.ac.ir</a>
2	پست الکترونیکی سازمان «سمت»: <a href="mailto:info@samt.ac.ir">info@samt.ac.ir</a>
3	شماره تماس و ایمیل مدیران، درج شده در تارنمای سازمان «سمت»
4	سایر کانال‌های ارتباطی نظیر شبکه‌های اجتماعی و پیامک سازمانی

2. سازمان ملزم است نسبت به ارائه گزارش‌های سالانه عملکردی به صورت دوره‌ای و با هدف ارتقای شفافیت در کانال‌های ارتباطی مختلف و در دسترس شهروندان اقدام نماید.



نشانی:  
بزرگراه جلال‌آل‌احمد  
غرب پل یادگار امام  
سازمان مطالعه و تدوین  
کتابخانه: ۱۳۶۳۲۵۵۵۱  
تلفن: ۲۲۲۲۸۷۷۶-۲۲۲۲۳۸۲۳  
۲۲۲۲۶۲۵۰-۲  
نمابر: ۲۲۲۲۸۷۷۷  
صندوق پستی: ۱۳۱۵۵/۶۳۸۱  
مرکزپخش:  
تهران، خ. انقلاب اسلامی  
بین فخرآزی و  
دانشکده تهران،  
مجتمع پارسا واحد ۲۰۱  
تلفن: ۶۶۳۰۸۱۲۰-۶۶۳۰۸۱۲۵  
۶۶۳۸۳۶۰۱  
نمابر: ۶۶۳۰۵۶۷۸  
[www.samt.ac.ir](http://www.samt.ac.ir)  
[info@samt.ac.ir](mailto:info@samt.ac.ir)

شماره:

3. «سمت» موظف است مسیرهای ارتباط مستقیم با مدیران و الزام ایشان به پاسخگویی به

پیوست:

شهروندان را بصورت سهل و آسان همواره فعال نگاه دارد؛

4. سازمان متعهد است بطور مستمر دسترسی و امکان ارزیابی خدمات خود را از طریق ابزار

نظرسنجی و در بستر میز خدمت تارنما و سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس

<http://khadamat.mardom.ir> فعال نگاه دارد و ضمن رصد پیشنهادات و

انتقادهای واصله، همواره نتایج آن را در قالب برنامه‌های اصلاحی مد نظر قرار دهد.

5. روابط عمومی «سمت» بطور مستمر نسبت به روزآمدسازی ارتباطات تعاملی خود با

کاربران و شهروندان از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی اقدام می‌نماید.

6. سازمان به منظور پاسخگویی سریع به سؤالات شهروندان، بطور مستمر و از طریق روابط

عمومی خود توضیحات کافی را به پرسش‌های فراگیر و تکرار شونده‌ی شهروندان در قالب

سؤالات متداول ارائه می‌نماید و علاوه بر آن مخاطبان عزیز در صورت نیاز می‌توانند برای

برقراری ارتباط مستقیم با سازمان از طریق شماره تلفن 021-44246260 اقدام نمایند.

دکتر داود مهدوی زادگان

رئیس سازمان مطالعه و تدوین «سمت»



نشانی:

بزرگراه جلال آل احمد

غرب پل یادگار امام

سازمان مطالعه و تدوین

کدپستی: ۱۳۶۳۶۲۵۸۵۱

تلفن: ۴۴۲۴۸۷۷۶-۴۴۲۳۳۸۲۳

۴۴۲۴۶۲۵۰-۲

نمابر: ۴۴۲۴۸۷۷۷

صندوق پستی: ۱۳۱۵۵/۶۳۸۱

مرکز پخش:

تهران، خ. انقلاب اسلامی

بین فخر رازی و

دانشگاه تهران،

مجتمع پارسا واحد ۲۰۱

تلفن: ۶۶۲۰۸۱۲۵ - ۶۶۲۰۸۱۲۵

۶۶۲۸۳۶۰۱

نمابر: ۶۶۲۰۵۶۷۸

[www.samt.ac.ir](http://www.samt.ac.ir)

[info@samt.ac.ir](mailto:info@samt.ac.ir)