

راهبرد مشارکت شرکت ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور

سند راهبرد مشارکت در پورتال اینترنتی شرکت ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور در راستای دستیابی به اهداف تعیین شده در دستورالعمل استاندارد تارنمای دستگاههای اجرایی و در جهت افزایش کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان گرامی، تدوین گردیده است. این سند راهبردی با رویکرد تمرکز بر خلاقیت و نوآوری در طراحی و پیاده سازی یک سرویس مطمئن و یکپارچه جهت ارائه خدمات الکترونیک تنظیم شده است و اهداف اصلی این سند به شرح ذیل می باشد: کاربرپسند بودن نحوه چیدمان بخش های گوناگون و به ویژه طراحی صفحه اصلی پورتال به گونه ای است که موجب سهولت استفاده کاربران از امکانات پورتال شده و همچنین موجب تمایل کاربران جهت مراجعات بعدی خواهد بود. شفافیت برای هر یک از حوزه های مختلف فعالیت دستگاه بخش های مجزا و مشخص جهت ارائه خدمات الکترونیک در سطوح مختلف اطلاع رسانی، ارائه درخواست خدمت و دریافت الکترونیکی خدمت اختصاص داده شده است. همچنین لینک ها و بنرهای مرتبط با امکانات مختلف پورتال به نحوی واضح و مشخص طراحی و پیاده سازی گردیده اند بطوریکه حتی کاربران که برای اولین بار به پورتال مراجعه نموده اند به سهولت قادر به دستیابی به اطلاعات و خدمات موردنظر خود می باشند. کیفیت خدمات در حال حاضر تمامی خدمات دستگاه بصورت الکترونیکی از طریق پورتال اینترنتی دستگاه و همچنین به موازات آن از طریق سامانه الکترونیکی مدیریت ارتباط شهروندی وزارت راه و شهرسازی (شهرراه) در حال ارائه به شهروندان می باشد. اطلاع رسانی الکترونیکی در خصوص تمامی خدمات صورت گرفته است و امکانات فنی لازم برای آندسته از خدماتی که قابلیت درخواست و ارائه بصورت الکترونیکی را داشته، مهیا گردیده است. دسترسی پذیری مبحث دسترسی پذیری در دو بخش دسترسی پذیری پورتال و دسترسی پذیری اطلاعات مورد توجه قرار گرفته است. در خصوص پورتال، امکان دسترسی شهروندان و متقاضیان دریافت خدمات دستگاه در تمام ساعات شبانه روز امکان پذیر می باشد و در صورت ایجاد وقفه در فعالیت پورتال و توقف خدمت رسانی (به دلایل فنی مانند به روز رسانی مازول های سرویس، تهیه پشتیبان، بروز اختلال سراسری و ...) مراتب در قالب (اطلاعیه خروج از دسترسی) اطلاع رسانی می گردد. در خصوص دسترسی پذیری اطلاعات، طراحی پورتال بنحوی است که توسط تمام مرورگرهای رایج قابل دسترسی می باشد. همچنین مشاهده و استفاده از پورتال با استفاده از تلفن همراه و تبلت امکان پذیر است. تمامی فرم های درخواست خدمات، نقشه ها و مستندات قانونی مرتبط با خدمات دستگاه که برای دانلود در اختیار کاربران قرار داده اند، در فرمت های داده رایج و استاندارد مانند pdf ، jpeg یا فایل های متنی word بارگذاری شده اند و در تمام تجهیزات الکترونیکی قابل استفاده یا مشاهده می باشند. بیانیه سطح توافق خدمت و حریم خصوصی کاربران بیانیه سطح توافق خدمت و حریم خصوصی کاربران توسط مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه تدوین شده و در دسترس شهروندان قرار گرفته است. برای مشاهده بیانیه حریم خصوصی کاربران کلیک نمایید. مشارکت کاربران از طریق نظرات، انتقادات و پیشنهادات دریافت کلیه انتقادات، پیشنهادات در خصوص خدمات ارائه شده توسط دستگاه و همچنین طرح مشکلات در حوزه های راه و مسکن و شهرسازی از طریق سامانه تمام الکترونیکی شهرراه به آدرس <http://shahrah.mrud.ir> انجام می گیرد. کاربران همچنین می توانند انتقادات و پیشنهادات خود را در مورد شرکت ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور از طریق بخش ویژه دریافت نظرات و پیشنهادات ارائه نموده و به اطلاع مدیران مربوطه برسانند. برای مشاهده بخش ارسال نظرات، انتقادات و پیشنهادات کلیک نمایید. ارتباط مستقیم با مدیرکل دستگاه شهروندان گرامی و کاربران محترم پورتال می توانند از طریق بخش ارتباط مستقیم با مدیرکل، که به صورت واضح و مشخص در صفحه اصلی (home page) پورتال طراحی و پیاده سازی گردیده است استفاده نمایند و درخواست ها و نظرات خود را بدون واسطه به مدیرکل دستگاه منتقل نمایند.

محمود رضا نظری منش

مدیرکل آمار و فناوری اطلاعات

شرکت ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور