**توافقنامه سطح خدمت " درخواست ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 1888"**

1. **مقدمه**

شهرداری زنجان جهت تکریم ارباب رجوع و تسهیل در امر خدمت رسانی، خدمت **درخواست ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 1888 را** به صورت غیرحضوری از طریق ذیل ارائه می­کند. به واسطه این خدمت، شهروندان با اعلام درخواست خود از طریق سامانه 1888 و سایت http://1888.zanjan.ir/ثبت نمایند. بدیهی است بازبینی در مفاد این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین انجام خواهد شد.

1. **هدف**

این توافقنامه با هدف تضمین کیفیت ارائه خدمت "درخواست ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 1888" به صورت الکترونیکی برای تمامی مراجعین/شهروندان اعم از حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار می گیرد.

1. **مسئولیت**

سامانه نظارت همگانی شهرداری زنجان که با شماره ۱۸۸۸ به منظور بسترسازی جهت تعامل دو سویه با طیف های مختلف شهروندان، طراحی گردید تا نقطه نظرات مردمی در حوزه های مختلف را دریافت کند شهرداری زنجان موافقت می­کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

1. ثبت درخواست در سامانه توسط متقاضی

2. ارجاع به مدیر بازرسی

3.بررسی درخواست توسط مدیر مربوطه و ارجاع به کارشناس رسیدگی به شکایات و درخواست های مردمی

4. ارائه درخواست بازخورد به شهروند

1. **تعهدات متقابل خدمت­گیرنده و دستگاه اجرایی**

شهرداری تعهد می نماید که اطلاعات و اسناد مورد نیاز را در چارچوب قانونی بدون کم و کاست بررسی نماید و درخواست کننده ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 1888 نیز تعهد می نماید که اسناد و مدارک خود را برای ثبت درخواست به صورت دقیق ثبت نماید.

1. **هزینه­ها و پرداخت­ها**

ارائه این خدمت فاقد هزینه می­باشد.

1. **دوره عملکرد**

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 29/12/1401 و تحت امضای شهردار زنجان اعتبار دارد.

1. **خاتمه توافقنامه**

با ثبت درخواست در کوتاه ترین زمان ارائه این خدمت خاتمه می­یابد.

اقلام اطلاعاتی خروجی: ارائه بازخورد به متقاضی