**توافقنامه سطح خدمت " درخواست ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 137"**

1. **مقدمه**

شهرداری زنجان جهت تکریم ارباب رجوع و تسهیل در امر خدمت رسانی، خدمت **درخواست ثبت انتقادات و پیشنهادات مردمی در سامانه 137**را به صورت غیرحضوری از طریق ذیل ارائه می­کند. به واسطه این خدمت، شهروندان با اعلام درخواست خود از طریق سامانه 137 و سایت http://137.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 137" به صورت الکترونیکی برای تمامی مراجعین/شهروندان اعم از حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار می گیرد.

1. **مسئولیت**

سامانه ۱۳۷ هدفش ایجاد زمینه برای مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بوده است وقصد هدایت رفع مشکلات و معضلات شهری و مدیریت غیر مستقیم مردم بر شهر و دریافت دیدگاه‌ها و نقطه نظرات شهروندان در خصوص مدیریت شهری با رویکرد خدمات رسانی مطلوب‌تر به شهروندان و ایجاد ارتباط بیشتر شهروندان با مدیران ارشد شهرداری دارد.

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 مسئول اجرایی مربوطه

3.بررسی درخواست توسط مسئول و ارجاع به کارشناس مربوطه

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 137نیز 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