



### منطقه دو

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| تاریخ صدور : ۱۳۹۵/۰۵/۱    | ارتباطات خارجی          |
| شماره بازنگری : ۰۱        |                         |
| تاریخ بازنگری : ۱۳۹۵/۱۲/۸ | External Communications |
| شناسه مدرک : M2-P-012     |                         |

#### ۱ هدف:

مشخص کردن چگونگی برقراری ارتباطات موثر بین سطوح و بخش های مختلف در درون شهرداری منطقه دو و همچنین تشریح نحوه ارتباط با گروه های ذینفع در خارج سازمان و نیز چگونگی دریافت ، مدون کردن و پاسخگویی به اطلاعات واصله از آنها در خصوص مسائل زیست محیطی و جنبه های زیست محیطی و ثبت آنها می باشد.

#### ۲ دامنه کاربرد :

کلیه ارتباطات برون سازمانی مرتبط با نظام مدیریت زیست محیطی شهرداری منطقه دو

#### ۳ تعاریف:

۱-۳ قوانین زیست محیطی : قوانینی که به منظور جلوگیری از آلودگی و تخریب محیط زیست از طرف مراجع قانونی انتشار می یابد و سازمان ها ملزم به اجرای آن هستند .

۲-۳ مراجع قانونی: وزارت خانه ها ، سازمان ها و موسسات دولتی که بر انتشار و اجرای قوانین نظارت دارند .

۳-۳ مقررات : الزاماتی که از طرف شهرداری منطقه دو جهت بهبود عملکرد زیست محیطی فعالیت ها و خدمات صادر می شود .

#### ۴ روش کار:

تعریف شناسنامه فرایند و تعیین ریسکهای فرایندی

نماینده مدیریت با همکاری رئیس اداره محیط زیست و افرادی که توسط ایشان معرفی می شوند مسئول تعریف شناسنامه

فرایند ارتباطات مطابق نقشه فرایند (M2-M-003) می باشند. با توجه به بازخورهای دریافتی از کلیه ذینفعان فرایند

ریسکهای فرایندی در سه حوزه ورودیها- خروجی و منابع شناسایی می شوند. گزارشی از تحلیل ریسکهای فرایندی و اولویت بندی آنها مطابق فرم گزارش پایش فرایند (M2-M-004) تهیه می شود و بعنوان ورودی بازنگری مدیریت ارائه می گردد.

#### ۱-۴ اطلاع رسانی خط مشی زیست محیطی به کلیه ذینفعان

نماینده مدیریت موظف است پس از تایید خط مشی زیست محیطی توسط شهردار منطقه آن را در اختیار واحد IT قرار دهد تا توسط این واحد در سایت شهرداری قرار داده شود. در هنگامی که خط مشی ویرایش می شود وظیفه به روز اوری و پیگیری آن از واحد IT به عهده رئیس اداره محیط زیست می باشد.

#### ۲-۴ اطلاع رسانی به ذینفعان در ارتباط با فعالیت های زیست محیطی

روابط عمومی وظیفه دارد فعالیت های زیست محیطی انجام شده را با استفاده از اینترنت شهرداری و همچنین فضای مجازی به اطلاع شهروندان برساند.

|     |            |
|-----|------------|
| 1/5 | اعتبار دهی |
|     |            |



منطقه دو

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| تاریخ صدور : ۱۳۹۵/۰۵/۱    | ارتباطات خارجی          |
| شماره بازنگری : ۰۱        |                         |
| تاریخ بازنگری : ۱۳۹۵/۱۲/۸ | External Communications |
| شناسه مدرک : M2-P-012     |                         |

۴-۳- ارتباطات با طرفهای ذینفع

براساس ماتریس زیر ارتباطات با طرفهای ذینفع انجام می شود

| موضوع                             | مسئول اطلاع رسانی | دریافت کننده اطلاعات | نحوه انتقال اطلاعات | زمان انتقال اطلاعات                   |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| شکایات شهروندان و اصناف           | شهروندان - اصناف  | سیستم ۱۳۷            | پیام صوتی           | بر حسب مورد                           |
| شکایات مربوط به حوزه سیستم مدیریت | ستاد              | محیط زیست منطقه      | الکترونیکی          | بر حسب مورد                           |
| مکاتبات با پیمانکاران             | معاونت مربوطه     | پیمانکار             | Email - کاغذی       | بر حسب مورد                           |
| مکاتبات با مراجع قانونی           | محیط زیست         | مرجع قانونی مرتبط    | Email - کاغذی       | بروز اوری الزامات - مشاهده عدم انطباق |

۴-۴ نظرات و شکایات دریافتی خارجی از سازمان

• شهروندان و اصناف

- کلیه نظرات و انتقادات از سوی شهروندان و هر یک از صاحبان امور محیط زیست و یا ارگان های مرتبط می بایست از طریق روابط عمومی ، سامانه های ۱۳۷ و ۱۸۸۸ اقدام گردد. در این واحدها موارد ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته و اقدامات مورد نیاز تعیین می شود. در برقراری ارتباطات برون سازمانی ضمن توجه خاص به نحوه برقراری ارتباط ، مسئول واحد محیط زیست و انرژی می بایست مطلع شده و آن را تأیید نماید. چنانچه اقدامات جهت رفع شکایت نیاز به زمان داشته باشند ، نامه ای از سوی واحد محیط زیست و انرژی در پاسخ به شکایت تهیه شده و تصمیماتی که جهت رفع آن اتخاذ شده است را به اطلاع شاکی می رساند.

- به منظور دریافت نظرات شهروندان، پیمانکاران و سایر طرف های ذینفع ، مطابق با روش پایش و اندازه گیری پرسشنامه هایی با محتوی محیط زیستی تهیه و توزیع می گردد و نظرات دریافتی جمع بندی گردیده و بر اساس آن اقدامات و برنامه های بهبود اجرا می گردد.

|     |            |
|-----|------------|
| 2/5 | اعتبار دهی |
|     |            |



منطقه دو

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| تاریخ صدور : ۱۳۹۵/۰۵/۱    | ارتباطات خارجی          |
| شماره بازنگری : ۰۱        |                         |
| تاریخ بازنگری : ۱۳۹۵/۱۲/۸ | External Communications |
| شناسه مدرک : M2-P-012     |                         |

• پیمانکاران

پیمانکاران به عنوان بخشی از شهرداری به حساب می آیند که مسئولیت انجام فعالیت های اجرایی را بر عهده دارند. برقراری ارتباط با پیمانکاران و دریافت نقطه نظرات ایشان نیز به طور ادواری توسط واحد محیط زیست و انرژی انجام می شود. این واحد کلیه الزامات و دستورالعمل هایی که می بایست توسط پیمانکاران رعایت گردد را در اختیار ایشان قرار می دهد. پیمانکاران موظف می باشند با توجه به حجم کاری و همچنین اهمیت فعالیت های انجام شده مرتبط با محیط زیست گزارشی از عملکرد محیط زیستی خود را به این واحد ارائه دهند. واحد محیط زیست و انرژی نیز با بررسی عملکرد محیط زیستی پیمانکاران بنا به صلاحدید نماینده مدیریت با برگزاری جلساتی نظرات پیمانکاران را به صورت شفاهی و کتبی دریافت می نماید.

۴-۵ - ارتباط با مراکز ذیصلاح

- دریافت و به روز نگه داشتن کلیه قوانین و مقررات محیط زیستی مطابق با روش اجرایی الزامات قانونی صورت می گیرد .

۴-۶ - اطلاع رسانی

- در صورت وقوع حوادث و مخاطرات و نیاز به همکاری مراکز خارج سازمان، واحد ایمنی و یا نگرهبانی مستقر در هر یک از ساختمان های شهرداری منطقه ارتباط لازم را برقرار خواهند نمود. چنانچه شرایط اضطراری تاثیرگذار بر همسایگان باشد، نگرهبانی بلافاصله با شماره تماس های موجود شرایط را اطلاع می دهد.

- استقرار نظام مدیریت زیست محیطی و خط مشی ، به صورت مکتوب در قالب نشریه های منتشره توسط شهرداری و نیز روزنامه های کثیرالانتشار به اطلاع گروه های ذینفع می رسد.

- خط مشی شهرداری منطقه دو در سطح منطقه نصب گردیده و در اختیار عموم قرار می گیرد.

- اطلاع رسانی در خصوص جنبه های زیست محیطی بارز به گروه های ذینفع در جلسات بازنگری مدیریت مطرح می گردد. در صورتی که مقرر گردید اطلاع رسانی صورت پذیرد ، نحوه اطلاع رسانی می تواند از طریق وب سایت شهرداری ، آگهی و یا اطلاعیه انجام شود.

- اطلاع رسانی از طریق همکاری در برگزاری و یا حضور در همایش ها و نمایشگاه های تخصصی محیط زیست می باشد.

- اطلاع رسانی از طریق درج موضوعات محیط زیستی در تابلوها و نصب پلاکاردهای آموزشی در سطح منطقه صورت می پذیرد.

|     |            |
|-----|------------|
| 3/5 | اعتبار دهی |
|     |            |



منطقه دو

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| تاریخ صدور : ۱۳۹۵/۰۵/۱    | ارتباطات خارجی          |
| شماره بازنگری : ۰۱        |                         |
| تاریخ بازنگری : ۱۳۹۵/۱۲/۸ | External Communications |
| شناسه مدرک : M2-P-012     |                         |

- جلب همکاری و پشتیبانی سازمان های فعال در زمینه محیط زیست در سطح ملی و بین المللی در راستای ارتقاء سطح آگاهی حفاظت محیط زیست در جامعه انجام خواهد پذیرفت.  
- مشارکت در فعالیت های محیط زیستی با سازمان ها و ارگان های ذیربط به ویژه سازمان های مردمی NGO انجام می پذیرد.

۴-۷- پایش فرایند ارتباطات

مطابق دوره های زمانی تعریف شده در شناسنامه فرایند ارتباطات (M2-M-003-5) (M2-M-003-6) شاخص فرایند M2-M-004 محاسبه می گردد و مطابق فرم پایش فرآیندها گزارش می شود. این گزارش به عنوان ورودی بازنگری مدیریت استفاده می شود.

۵ مدارک مرتبط :

- شناسنامه فرایند ارتباطات

سوابق بازنگری

| ردیف | تاریخ   | شماره بازنگری | شماره بند بازنگری شده | شرح مختصر بازنگری                         | تاریخ اجرا |
|------|---------|---------------|-----------------------|---|------------|
| ۱    | ۹۵/۱۲/۸ | ۰۱            | کلیه صفحات            | اضافه نمودن دیدگاه فرایندی - الزامات ۲۰۱۵ |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |
|      |         |               |                       |   |            |

|            |     |
|------------|-----|
| اعتبار دهی | 4/5 |
|            |     |

