



استاندار آذربایجان شرقی پشت خط تماس با مردم/ استاندار در خدمت شماس

- الو؟ - بله، بفرمایید - می خواستم با آقای استاندار صحبت کنم - خودم هستم. در خدمتم، بفرمایید. - آقای استاندار خودتان هستید. - بله خودم هستم، بفرمایید. این عبارات، بخش آغازین مکالمه استاندار آذربایجان شرقی با جمعی از شهروندان عزیز در سامانه ارتباطات مردمی دولت (تلفن گویای ۱۱۱) در یک روز زیبای بهاری در عمارت تاریخی استانداری است.

مالک رحمتی که از آغاز فعالیت اش به عنوان نماینده عالی دولت سیزدهم در استان، دیدارهای مردمی را از اولویت های خود قرار داده است، در مرکز «سامد» استانداری حاضر شد تا به درد دل و صحبت های جمعی از شهروندان پاسخ دهد؛ پاسخی که به شکل صدور دستورات لازم برای رفع مشکل تماس گیرندگان بود.

نفر اول متقاضی زمین در یکی از شهرک های صنعتی استان و خواستار تسهیل در تحقق این امر بود که استاندار آذربایجان شرقی پس از ارایه رهنمودهای لازم به این شهروند، او را برای انجام خواسته اش به مدیرعامل شرکت شهرک های صنعتی استان ارجاع داد.

شهروند دیگر هیچ خواسته ای از استاندار آذربایجان شرقی نداشت و صرفاً برای تهریک عملیات غرور آفرین «وعده صادق» تماس گرفته بود.

شهروند دیگر برای دریافت تسهیلات بانکی تماس گرفته بود که استاندار دستور لازم برای معرفی وی به بانک را صادر کرد.

تماس گیرنده بعدی نیز پیگیر دریافت تسهیلات درخواستی در سفر استانی رییس جمهور به آذربایجان شرقی بود که رحمتی دستور لازم برای خواسته وی توسط اداره کل بازرسی استانداری را صادر کرد.

شهروند دیگر از بن بست غروی، کوچه اسلامیة در جنب مسجد شکلی تبریز، درباره مشکل جمع آوری پسماند محله تماس گرفته بود که استاندار آذربایجان شرقی به وی وعده داد مشکل را از مبادی ذیربط پیگیری کند.

شهروند دیگر مشکل قضایی داشت که استاندار آذربایجان شرقی وی را راهنمایی کرد پس از شکایت به کلانتری، موضوع را از مراجع قضایی پیگیری کند.

استاندار آذربایجان شرقی پس از هر بار تماس، خود را معرفی می کرد و می گفت: «استاندار در خدمت شماس».

شهروند دیگر نیز مشکل قضایی داشت که نماینده عالی دولت در استان او را برای پیگیری موضوع به مدیرکل بازرسی استانداری معرفی کرد.

تماس گیرنده بعدی با استاندار آذربایجان شرقی از فعالان حوزه تولید بود و مشکل بانکی داشت؛ رحمتی پس از اینکه با حوصله به صحبت های وی گوش داد، گفت که پرونده ه، در، استاء، حمش، تولید ه احباء، واحد هاء، ااکد به معاهنت اقتصاد، استاندار، ه اداره کا، تعادات استان، احجاع داده شد تا اگ کا، از دست استان، ب آند، انجام شه.



شهروند بعدی، بانوی مدرس دانشگاه بود که درخواست جذب به عنوان عضو هیات علمی در یکی از مراکز دانشگاهی استان را داشت؛ استاندار آذربایجان شرقی پس از گفت و گوی مفصل با وی اعلام کرد که جذب هیات علمی در دانشگاه ها، مراحل مشخصی دارد؛ وی قول داد که مجموعه استانداری نیز هر کمکی از دست شان برآید در این باره انجام دهد.

بعضی از تماس گیرندگان نیز از استان های دیگر کشورمان بودند که استاندار آذربایجان شرقی با خوشرویی آنان را راهنمایی می کرد.

تماس گیرنده بعدی نیز با یک سال سابقه، درخواست انتقال از آموزش و پرورش تبریز به استان گیلان را داشت که استاندار آذربایجان شرقی به او اعلام کرد که انجام این کار تنها در حیطه اختیارات وزیر آموزش و پرورش است.

شهروند دیگر از مجموعه دانشگاه علوم پزشکی تبریز درخواست انتقال از تبریز به شهرستان مرنده را داشت که استاندار آذربایجان شرقی دستور پیگیری کار او را به اداره کل بازرسی استانداری صادر کرد.

تماس گیرنده آخر نیز یکی از فعالان حوزه تولید در شهرک صنعتی شهید سلیمانی بود که درخواست تسهیلات بانکی داشت و استاندار آذربایجان شرقی از او خواست مدارکش را برای بررسی موضوع به دفتر استانداری ارسال کند.

سامانه تلفنی 111 یکی از مجاری ارتباط مردم با دولت در سراسر کشور است که هر یک از آحاد مردم می توانند ایده ها، پیشنهادها، انتقادهای، شکایت ها و درخواست های خود از دولت و دستگاه ها، احاد، با آن مطرح کنند.



هدف از راه اندازی این سامانه، تمهید شرایط لازم برای برقراری ارتباطات موثر و کارآمد و نیز پاسخ گویی سریع و صحیح به مسائل و مشکلات مردم در رابطه با دستگاه های اجرایی است.

ارتقا و توسعه سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (111) که از ضریب نفوذ بالایی در دستگاه های اجرایی برخوردار است، با اصلاح رویکردهای خدمت رسانی در راستای استقرار میز خدمت، گام مهمی را در تسهیل شرایط تعاملات و پاسخگویی صحیح متناسب با شأن مردم برداشته است.

سامانه ارتباطی 111 با نظارت بر شیوه ارتباطات مردمی دستگاه های اجرایی، خلاءهای موجود را شناسایی کرده و در صورت تخطی سازمان های ذی ربط از چارچوب قانونی، نقش مطالبه گری از جانب مردم را ایفا کرده و اقدامات لازم را انجام خواهد داد.