



استاندار آذربایجان شرقی پاسخگوی تماس‌های تلفنی مردم شد/ تأکید استاندار بر حضور مسئولان در سامد

استاندار آذربایجان شرقی با حضور در مرکز ارتباطات مردمی استانداری، از طریق سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) به سؤالات و درخواست‌های تعدادی از شهروندان پاسخ داد.

دکتر محمدرضا پورمحمدی ظهر امروز (سه شنبه) طی یک ساعت حضور خود در مرکز ارتباطات مردمی استانداری آذربایجان شرقی، با تعدادی از شهروندان از طریق سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) گفت‌وگو و مسائل و مشکلات آنان را پیگیری کرد.

وی پس از ثبت درخواست‌های شهروندان، دستورهای لازم برای پیگیری مشکلات آنها را از سوی دستگاه‌های مرتبط صادر کرد.

استاندار آذربایجان شرقی با قدردانی از همکاران استانداری که در مرکز سامد پاسخگوی تماس‌های مردم هستند، گفت: بر اساس دستورالعمل، همه مسئولان مکلفند طبق برنامه و با اطلاع رسانی قبلی در این مرکز حضور یابند و مشکلات مراجعان را پیگیری کنند.

وی افزود: بخش قابل توجهی از مشکلات مردم ناشی از عدم اطلاع دقیق از بخشنامه‌ها و مأموریت‌های دستگاه‌هاست که در تماس با مرکز سامد راهنمایی‌های لازم در این خصوص ارائه می‌شود.

پورمحمدی خاطرنشان کرد: بنده امروز طبق برنامه در این مرکز حضور یافته‌ام تا مسائل و مشکلات مردم را بشنوم و به مدیران نیز توصیه می‌کنم که به صورت منظم وقت خود را به این امر اختصاص دهند.

مدیرکل دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی هم با اشاره به وظایف مرکز سامد، گفت: کارشناسان این مرکز، شهروندان را درخصوص مسائل مطرح شده راهنمایی و مشکلات آنها را به دستگاه‌های مرتبط ارجاع می‌دهند.

یدالله قاری زاده افزود: روزانه به طور متوسط 200 تماس با مرکز سامد برقرار می‌شود و مدیران استان نیز طبق برنامه و به صورت یک روز در میان در این مرکز حضور می‌یابند تا پاسخگوی سؤالات مردم باشند.

سامانه تلفنی 111 یکی از مجاری شبکه یکپارچه ارتباط مردم با دولت (سامد) در سراسر کشور است که هر یک از آحاد مردم می‌توانند ایده‌ها، پیشنهادها، انتقادات، شکایات‌ها و درخواست‌های خود از دولت و دستگاه‌های اجرایی را با آن مطرح کنند.

هدف از راه اندازی این سامانه، تمهید شرایط لازم برای برقراری ارتباط موثر و کارآمد و نیز پاسخ‌گویی سریع و صحیح به مسائل و مشکلات مردم در رابطه با دستگاه‌های اجرایی است.

ارتقا و توسعه سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (111) که از ضریب نفوذ بالایی در دستگاه‌های اجرایی برخوردار است، با اصلاح رویکردهای خدمت‌رسانی 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 دستگاه‌های اجرایی، خلاءهای موجود را شناسایی کرده و در صورت تخطی سازمان‌های ذی‌ربط از چارچوب قانونی، نقش مطالبه‌گری از جانب مردم را ایفا کرده و اقدامات لازم را انجام خواهد داد.