



## **پاسخگویی به مشکلات مردم بر بستر سامد / سامد راهنمای مردم در آگاهی از مأموریت دستگاه‌هاست**

سامانه تلفنی ۱۱۱ یکی از مجاری شبکه یکپارچه ارتباط مردم با دولت (سامد) در سراسر کشور است که هر یک از آحاد مردم می‌توانند ایده‌ها، پیشنهادهای، انتقادات، شکایات‌ها و درخواست‌های خود از دولت و دستگاه‌های اجرایی را با آن مطرح کنند.

هدف از راه اندازی سامانه «سامد»، 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 (۱۱۱) 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 ۱۱۱ 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.

### **سامد راهنمای مردم در آگاهی از مأموریت دستگاه هاست**

استاندار آذربایجان شرقی در خصوص سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) به ایرنا 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.

محمدرضا پورمحمدی افزود: بخش قابل توجهی از مشکلات مردم ناشی از عدم اطلاع دقیق از بخشنامه ها و مأموریت های دستگاه هاست که در تماس با مرکز سامد راهنمایی های لازم در این خصوص ارائه می شود.

وی با اشاره به حضور خود در مرکز ارتباطات مردمی استانداری، و پاسخگویی به سوالات و درخواست های تعدادی از شهروندان از طریق سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) گفت: هدف از این حضور، شنیدن مسائل و مشکلات مردم بود و به مدیران نیز توصیه می کنم که به صورت منظم وقت خود را به این امر اختصاص دهند.

### **تمامی تماس ها با سامانه سامد ضبط و پیگیری می شود**

مدیرکل دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی نیز در گفت و گو با ایرنا با اشاره به وظایف مرکز سامد، گفت: سامد یک سیستم ارتباطی مردم با دولت و امکان بسیار خوبی است تا مردم به صورت مستقیم و راحت، مسایل و مشکلات شان را به گوش مسوولان برسانند.

یدالله قاری زاده با بیان اینکه سرور اصلی این سیستم در نهاد ریاست جمهوری مستقر است و تمامی مکالمات آن ضبط می شود، افزود: تمامی مکالمات و نحوه جوابگویی از سوی نهاد ریاست جمهوری رصد و پیگیری می شود.

وی ادامه داد: از ساعت ۷ و نیم صبح تا ۲ و نیم بعد از ظهر، کارشناسان پاسخگوی تماس های تلفنی می باشند و بعد از وقت اداری تمامی تماس های تلفنی به صورت خودکار ضبط و پیگیری می شود.

قاری زاده اظهار کرد: تماس های تلفنی بلافاصله در سامانه ثبت و به دستگاه مربوطه ارجاع داده می شود و سازمان ها موظف هستند در عرض ۱۵ روز هر اقدامی را که انجام داده اند، در سامانه ثبت کنند تا اقدامات انجام شده به ارباب رجوع اعلام شود.

وی ادامه داد: همچنین کارشناسان به تماس های گرفته شده با سامانه ۱۱۱ مشاوره و راهنمایی های لازم را ارائه می دهند.

مدیرکل دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی گفت: گزارش تمامی اقدامات انجام شده به صورت یک ماهه و سه ماهه به مدیریت ارشد استان اعلام می شود.

وی با تاکید بر این که هیچ محدودیتی در تماس های تلفنی با این سامانه وجود ندارد، گفت: سامانه سامد امکان بسیار خوبی برای رفع مشکلات مردم بوده و تلنگری برای مسوولان و وسیله ای برای برآورد مشکلات موجود در جامعه است.

قاری زاده با اشاره به اینکه در دولت یازدهم و دوازدهم، رئیس جمهوری چهار بار به استان آذربایجان شرقی سفر کرده است، افزود: مجموعه تماس های ثبت شده در سامانه ۱۱۱ مربوط به سفرهای ریاست جمهوری به استان ۷۶ هزار و ۴۶۹ تماس می باشد.

وی با بیان اینکه رویکرد رسیدگی به درخواست ها و شکایت های مردمی در دولت تدبیر و امید به صورت الکترونیکی بوده است، ادامه داد: از ابتدای سال ۱۳۹۳ تا پایان سال ۱۳۹۸ تعداد نامه های واصله در سفرهای ریاست جمهوری به استان ۱۲۰ هزار و ۵۹۵ عدد بوده که مبنای حقوق شهروندی و طرح تکریم ارباب رجوع مستند قانونی آنهاست.

مدیرکل دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی گفت: درخواست هایی که غیر از سفرهای ریاست جمهوری ارائه شده، ۱۰ هزار و ۱۸۷ درخواست قابل رسیدگی بوده که ثبت خدمات انجام گرفته و ۱۰ هزار و ۹۸ مورد طرح شکایت انجام شده و تعداد تماس های گرفته شده قابل رسیدگی نیز ۲۷۷ هزار و ۳۸۱ مورد بوده است.

وی اظهار کرد: بیشترین درخواست ها و مسائل و مشکلاتی که مطرح می شود مربوط به تسهیلات، اشتغال، مسکن، معیشت، مسائل درمانی، درخواست کمک مالی، قطع یارانه ها و عدم پاسخگویی ارگانها بوده است.

وی افزود: عمده شکایات نیز از عملکرد شهرداری ها، آموزش و پرورش و دستگاه قضایی است.

### روزانه ۲۰۰ تماس با مرکز سامد برقرار می شود

معاون ارتباطات مردمی دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی نیز در این خصوص به ایرنا گفت: کارشناسان این مرکز، شهروندان را درخصوص مسائل مطرح شده راهنمایی و مشکلات آنها را به دستگاه های مرتبط ارجاع می دهند.

فرهاد جلیل وند افزود: روزانه به طور متوسط ۲۰۰ تماس با مرکز سامد برقرار می شود و مدیران استان نیز طبق برنامه و به صورت یک روز در میان در این مرکز حضور می یابند تا پاسخگوی سوالات مردم باشند.

وی ادامه داد: مدیریت ارشد استان هر فصل یک بار در این مرکز حاضر شده و به تماس های تلفنی شخصا پاسخ می دهد، همچنین روزهای زوج هر هفته یکی از مسئولان و مدیران دستگاه های اجرایی از ساعت ۱۰ تا ۱۲ با حضور در این مرکز مستقیماً به سوالات و مسائل و مشکلات مردم پاسخ می دهند.

جلیل وند افزود: یکی دیگر از رویکردهای دولت تدبیر و امید، تسهیل ارتباط مردم با دولت است که تا کنون ۴۶ مورد ملاقات مردمی با استاندار انجام گرفته و در این دیدارها یک هزار و ۷۴۱ نفر با استاندار آذربایجان شرقی، دیدار و مشکلات خود را به صورت چهره به چهره بیان کرده اند.

وی اظهار کرد: در دیدار استاندار با مردم بر اساس موضوعاتی که از قبل از سوی مردم بیان شده، مدیران دستگاه های مربوطه در جلسه حضور می یابند تا پاسخگوی مسائل و مشکلات مطرح شده باشند.

معاون ارتباطات مردمی دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری آذربایجان شرقی گفت: بخش عمده ای از تماس ها از طریق ارایه مشاوره توسط کارشناسان مرکز و در صورت نیاز از طریق ارجاع حل می شود.

وی افزود: شاید خواسته ارباب رجوع در برخی مواقع غیرقانونی باشد که در این صورت ابتدا باید تنویر ذهنی انجام شود و سعی می کنیم با مشاوره خواسته ارباب رجوع را به روال قانونی بیاندازیم.

جلیل وند اضافه کرد: اگر خواسته قانونی است، ولی دستگاه اجرایی توان آن را ندارد، مشاوره های لازم ارائه می شود، ولی در صورتی که دستگاه اجرایی با وجود داشتن توان، اقدامی انجام نداده باشد، با ثبت شکایت ارباب رجوع، دستگاه موظف است طی یک هفته پاسخ دهد؛ در غیر این صورت در ارزیابی سالانه، از نمره عملکرد مدیر کاسته می شود.

گزارش از: ایرنا