



## پاسخگویی استاندار آذربایجان شرقی به تماس‌های تلفنی مردم با سامانه 111

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 پیش از 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 و با تعدادی از مدیران دستگاه‌های اجرایی برای تسریع در رسیدگی به مطالبات مردمی گفت‌وگو کرد.

استاندار آذربایجان شرقی با قدردانی از همکاران استانداری که در مرکز سامد پاسخگویی 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 عنوان کرد: هیچ یک از درخواست‌های مردمی نباید در گیر و دار بروکراسی‌های پیچیده اداری بماند و باید همه تلاش‌ها برای تسریع در رسیدگی به مشکلات مردم و رفع آن‌ها به کار گرفته شود.

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 راه‌اندازی این سامانه، تمهید شرایط لازم برای برقراری ارتباطات 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.



