

سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت

آماده دریافت نظرات، پیشنهادات، گزارشات، شکایات
اجرا احساسات و درخواست های شما مردم شریف استان است.



با ما تماس بگیرید

تکریم ارباب رجوع، صیانت از حقوق مردم، سلامت اداری
و مبارزه با فساد، آرمان دولت تدبیر و امید
در نقشه راه اصلاح نظام اداری است.

شماره پیامک ۱۰۰۰۲۲۱۱۱ www.samad.ostb.ir

اداره کل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی

مقدمه

شیوه های سنتی ارتباط مردم در سراسر دنیا با دولت ها که مبتنی بر حضور فیزیکی و نامه نگاری بوده به دلیل هزینه بردار و زمان بر بودن در حال منسوخ شدن می باشد و نحوه ی ارتباط مردم با دولت ها به سوی الکترونیکی شدن کارها پیش می رود که این همان چیزی است که در اصطلاح به آن «دولت الکترونیک» می گویند. در همین راستا و همچنین رسیدگی به انبوه مطالبات مردمی، فقدان سیستم مکانیزه و کارآمد، جهت رسیدگی به شکایات و درخواست های مردمی را نمایان کرد و پایه گذار سامانه ی الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) گردید.

نحوه ارتباط مردم با سامد

برای ارتباط مردم با سامانه الکترونیک دولت، همه ابزارهای ارتباطی روز دنیا از جمله شماره تلفن ۱۱۱ را به عنوان سرشاخه ی ارتباطی و همچنین سامانه پیام کوتاه به شماره ۱۰۰۲۲۱۱۱ و پایگاه اطلاع رسانی به نشانی www.samad.ostb.ir و در صورت عدم دسترسی افراد به این ابزارها، سیستم مکاتبه یا مراجعه حضوری نیز در نظر گرفته شده است.

از این میان، مهم ترین و ساده ترین راه ارتباط با سامد ارتباط از طریق تماس با تلفن ۱۱۱ می باشد. در این شیوه، این امکان برای مردم شریف فراهم شده که در هر جای استان باشند تنها با گرفتن شماره فوق، بدون پیش شماره و پرداخت هزینه مکالمه، به این سامانه متصل شوند و بدون محدودیت، هر نوع ابراز احساسات

درخواست، شکایت، انتقاد، پیشنهاد و گزارشی که داشته باشند با کارشناسان خبره ای که آموزش های لازم را در این زمینه دیده اند مطرح و در کوتاه ترین زمان ممکن جواب خودشان را دوباره از همین طریق بدون نیاز به حضور فیزیکی دریافت نمایند.



مشاوران مردم در سامانه ۱۱۱

اپراتورهای پاسخگوی مردم در سامانه تلفنی ۱۱۱ با فرا گرفتن آموزش های تخصصی گوناگون، در حیطه های مختلف ارتباطی و محتوایی و نیز اشراف کامل به شرح وظایف و عملکرد دستگاه های اجرایی استان و کشور، مشاورانی مطمئن برای راهنمایی مردم در جهت پی گیری مطالب مورد نظر هستند.

شیوه پی گیری

تماس گیرندگانی که مایل به پی گیری مطالب مورد نظر خود هستند، پس از بیان موضوع با کارشناس سامانه، کد رهگیری دریافت کرده و به تناسب موضوع طرح شده، مدتی بعد، ضمن تماس با ۱۱۱ و ارائه کد، پاسخ دستگاه مربوط را دریافت خواهند کرد. البته نکته مهم این که قبل از طرح هر موضوعی با سامانه ارتباط مردم و دولت، داشتن کد ملی جهت ثبت درخواست در سیستم سامد الزامی است.

قابلیت های سامانه ۱۱۱

سامانه تلفنی ۱۱۱ در آن واحد، از دو قابلیت برقراری ارتباط زنده «آنلاین» و غیر زنده «آفلاین» برخوردار است. به این معنی که در ساعات اداری، تماس گیرندگان به انتخاب خود، می توانند با کارشناسان سامانه به گفتگوی زنده بپردازند و ضمن بهره مندی از جنبه ی مشورتی سامانه، با طرح نکته های مورد نظر خود و دریافت کد رهگیری امکان دنبال کردن موضوع مورد نظر را نیز بیابند. اما در روش آفلاین، هم در ساعات اداری و هم در ساعات غیر اداری، تماس گیرندگان می توانند از طریق ضبط مکالمه، مطالب مورد نظر خود را مطرح کنند تا در اسرع وقت ثبت و مورد رسیدگی قرار گیرد.





وزارت کشور
استاداری بوشهر

سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت

آماده دریافت نظرات، پیشنهادات، گزارشات، شکایات
ابراز احساسات و درخواست های شما مردم شریف استان است.



با ما تماس بگیرید

تکریم ارباب رجوع، صیانت از حقوق مردم، سلامت اداری
و مبارزه با فساد، آرمان دولت تدبیر و امید
در نقشه راه اصلاح نظام اداری است.

www.samad.ostb.ir

شماره پیامک ۱۰۰۰۲۲۱۱۱

اداره کل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی



جمهوری اسلامی ایران
نهاد ریاست جمهوری

کمیته پی گیری درخواست های مردمی

به منظور بررسی و رسیدگی بهتر درخواست های مردمی
(در حوزه های درمان، اشتغال، مسکن، کمک مالی، تسهیلات
بانکی و ...) کمیته ویژه ای تحت عنوان فوق، با حضور مدیران
۲۰ دستگاه اجرایی در زیر مجموعه سامد تشکیل شده است.
هدف این کمیته آن است که در حدود مقررات و مقدرات تا
جای ممکن درخواست های مردمی را پی گیری و اجابت
نماید.

هیأت رسیدگی به شکایات مردمی

در دعاوی بین مردم و دستگاه های اجرایی در صورتی که
پاسخ دستگاه برای شاکی در نوبت اول و دوم قانع کننده
نباشد، مورد به هیأت حل اختلاف شکایات مردمی ارجاع
می شود.

در این هیأت یکی از معاونین استاندار (یا نماینده تام الاختیار
ایشان) مرتبط با موضوع شکایت، مدیر کل و معاونین، دفتر
بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی، مدیر کل و معاون
مربوط دستگاه اجرایی عضویت داشته و جلسات آن با حضور
شخص شاکی برگزار می گردد. این هیأت هر دو هفته یک بار
تشکیل جلسه داده و شکایات مردمی را بررسی می نماید.
نظر این هیأت برای دستگاه اجرایی لازم الاجراء می باشد.
هدف از تشکیل این هیأت این است که شکایات مردمی تا
آخرین سطح ممکن بر حسب مقررات پی گیری و رسیدگی شود
و نهایت تلاش برای احقاق حق شاکی و جلب رضایت ایشان
صورت پذیرد.

برخی نکته های اساسی در مورد سامد

- ۱- به غیر از کارکردهای ذکر شده برای سامد، کارکرد
دیگر آن شناسایی نقاط ضعف و قوت و گلوگاه های فساد
در دستگاه های اجرایی استان و گزارش آن به مقام های
مسوؤل جهت پی گیری و حل آن ها می باشد.
- ۲- کارکرد دیگر سامانه سامد بررسی عملکرد سازمان ها از
طریق بررسی تماس های مردمی و رصد میزان پاسخگویی
و رضایت مندی مردم از دستگاه های دولتی می باشد که
این خود یکی از شیوه های ارزیابی دستگاه های دولتی
محسوب می شود.
- ۳- در پایگاه اطلاع رسانی سامد لینک سایت های اینترنتی
و اطلاعات تمامی دستگاههای اجرایی استان وجود دارد و
قابل بهره برداری و استفاده می باشد.
- ۴- امکانات و موارد ثبت و ارجاع شده، تحت نظارت و رصد
دائم دفتر ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری قرار داشته
و مشکلات و مسایل حاد نیز به طور مستقیم به آن دفتر،
جهت رسیدگی باز خورد داده می شود.

