

## سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)

این سامانه با هدف تسهیل در برقراری ارتباط مردم و دولت برای طرح و پیگیری شکایات، گزارش‌ها و پیشنهادهای مردمی در سطوح ملی، دستگاهی، استانی و شهرستانی شکل گرفته است. در واقع هدف از راه اندازی این سامانه، تمهید شرایط لازم برای برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد و نیز پاسخگویی سریع و صحیح به مسائل و مشکلات مردم در رابطه با دستگاههای اجرایی است.

### مجاری ارتباطی

پست الکترونیکی، سایت [saamad.ir](http://saamad.ir)، نامه پستی و تلن ۱۱۱ مجاری ارتباطی مردم با دولت می‌باشند. همه مردم در هر نقطه از استان می‌توانند ایده‌ها، پیشنهادهای، انتقادات و شکایات‌های خود از دستگاه‌های دولتی را با آن مطرح کنند.

### مزایای استقرار سامانه

- ✓ ایجاد بستری مناسب برای تعامل آسان مردم و دولت
- ✓ رسیدگی به شکایات، پیشنهادهای و مشکلات مردم در تمام سطوح اجرایی
- ✓ نظارت مستمر بر حسن اجرای امور، وظایف و اختیارات دستگاه‌ها
- ✓ پاسخ‌گویی سریع و رسیدگی مؤثر به شکایات مردم و احقاق حقوق آنان
- ✓ به حداقل رساندن فاصله زمانی ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه

✓ امکان طرح مشکلات در سطح استان و امکان پیگیری آن

در هر زمان و از هر مکان

✓ مکانیزه نمودن و متمرکز شدن سیستم رسیدگی به

شکایات در سطوح مختلف اجرایی

✓ ایجاد یک منبع اطلاعاتی جامع از کلیه پیشنهادهای و

مشکلات مطرح شده مردم

✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع

مربوط

✓ ساز و کار مناسب برای مشارکت اقشار مختلف جامعه در

فرآیند رسیدگی به شکایات

### وظایف سامد استان

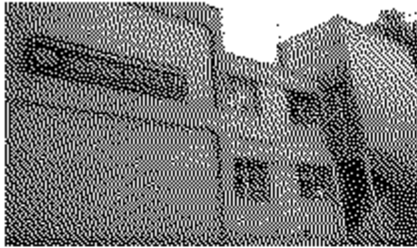
وظایف سامد استان همسو با وظایف سامد کشور و سایر استانها می‌باشد، در این رابطه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- پاسخ‌گویی دقیق و سریع به مسائل و مشکلات مردم و پیگیری تا حصول نتیجه
- ۲- ردیابی و نظارت بر موارد ثبت و ارجاع شده مردم در دستگاههای دولتی
- ۳- نظارت بر عملکرد دستگاهها در امر پاسخ‌گویی
- ۴- شناسایی علل و عوامل عدم پاسخ‌گویی دستگاهها
- ۵- شناسایی علل و عوامل بروز مشکلات و نارضایتی در میان مردم
- ۶- تهیه گزارش‌های آماری و تحلیلی از موارد ثبت شده و ارائه به مراجع ذیربط

موارد فوق توسط کارشناسان سامد استان از طریق فعالیت در

چهار حوزه مشاوره و پاسخگویی، نظارت و پیگیری، آمار و تجزیه و

تحلیل و فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام می‌پذیرد.



جایگاه سامد در استان اصفهان

ایجاد این سامانه پاسخی است به الزامات منطقی و قانونی از

جمله بند ۱۵ میاست‌های کلی نظام اداری کشور -بلاغی از سوی

رهبر معظم انقلاب، بند ج ماده ۴۶ برنامه پنجم توسعه کشور، ماده ۳۷

فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری، بندهای ۸ و ۱۰ ماده ۵

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات.

اخیراً نیز بند ۱۵ برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در سال

۱۳۹۳ تحت عنوان "فرهنگ سازی و ترغیب مردم به استفاده از

خدمات الکترونیکی" که در اجرای تبصره ماده ۲ مصوبه شماره

۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۱/۲۰ شورای عالی اداری ابلاغ گردیده،

دلیلی است بر عزم مسؤولان برای تثبیت و ادامه فعالیت سامد.

اتصال و همکاری بیش از نود درصد از دستگاههای اجرایی

استان به سامانه و پاسخگویی به موارد ارجاعی از جمله اقدامات

انجام شده در تثبیت جایگاه سامد می‌باشد. پشتیبانی بیشتر مسؤولان

کشور و استان می‌تواند کمک مؤثری در راستای تثبیت هر چه بیشتر سامند باشد. این امر نتایج و برکات زیادی در پی خواهد داشت که بخشی از آن‌ها می‌توان به کاسته شدن از مراجعات مردم و تسریع در رسیدگی به شکایات اشاره نمود.

### نکات کلیدی برای تماس با سامانه ۱۱۱

- در هر نطقه از ایران بدون نیاز به گرفتن پیش شماره به خط ارتباطی ۱۱۱ وصل می‌شوید.

- قبل از طرح هر موضوعی با سامانه داشتن کد ملی الزامی است.

در صورتی که منقاضی، اطلاعات شخصی خود را در اختیار فرار ندهد، نمی‌تواند تقاضایش را از سیستم پیگیری نسوده و از روند رسیدگی آن مطلع شود.

از تماسهای مکرر با سیستم برای بیان یک تقاضا اجتناب کنید؛ زیرا سوابق تماس شما در سیستم موجود است و در صورت تکراری بودن ثبت نمی‌شود.

- بعد از هر تماس تلفنی چنانچه موضوع مطرح شده توسط منقاضی قابلیت پیگیری داشته باشد، کارشناسان پاسخگوی سامند به فرد تماس گیرنده یک کد رهگیری برای پیگیری‌های بعدی ارائه می‌دهند.

- از تکرار موضوع مورد نظر در سایر قالب‌ها مانند نامه، پیامک و ... و یا از طریق سایر اعضای خانواده اجتناب نمایید؛ زیرا سیستم نرم افزاری سامند یکبارچه بوده و پیام از هر کانالی و به هر سامی که در سیستم ثبت شود، روند رسیدگی مشابه دزد و ثبت مجدد پیام‌ها امکان پذیر نمی‌باشد.

برای صرفه جویی در وقت و هزینه خود در زمان‌هایی که صفت انتظار تلفن ۱۱۱ شلوغ است، تماس را از طریق سیستم ضبط پیام ادامه داده و با ارتباط راه به ساعات دیگر موکول کنید.

- از آنجا که اطلاعات شخصی افراد و دستگاه‌ها جزء اسرار است و برای جلوگیری از خروج و سوء استفاده از این اطلاعات باید محیطی امن ایجاد شود، مسؤولان سامند تلاش کرده‌اند در ایجاد این سامانه، مباحث امنیتی لازم را در حد قابل قبولی رعایت کرده و با استفاده از ابزار فنی روز، حفاظت از داده‌ها و اطلاعات تجمیع شده در مجموعه را تضمین کنند. از این رو، مردم می‌توانند با اطمینان اطلاعات خود را به سیستم ارائه کنند.

ایجاد "سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت (سامند)" را می‌توان حرکتی ابتکاری دانست که اقدامی ملی در جهت تسهیل و تسریع روند پاسخ‌گویی دستگاه‌های اجرایی است و دستاوردهای نوزشمندی برای همه کشور و مجموعه نظام اسلامی خواهد داشت. هر ایرانی معتقد به سر بلندی و پیشرفت کشور و ملت باید دست اندر کاران امر را در توفیق این مجموعه یاری دهد.



# معرفی اجمالی سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامند)

استانداری اصفهان

دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و

امور حقوقی