

ارتباط با سامد

آنچه باید درباره سامانه الکترونیکی ارتباط با دولت (سامد) دانست:

تسریع در روند پاسخگویی به مطالبات انباشته شده، دولت را به ایجاد سامانه الکترونیک ارتباط مردم با دولت ترغیب کرد که برکات آن شامل مردم و مجموعه نظام خواهد شد، اما موفقیت سامد در گرو حسن انجام ماموریت از سوی عوامل اجرایی و همکاری همه بخش های حاکمیت و مردم است بدون تردید پاسخگویی به حجم بالای مشکلات و نیازهای جامعه با امکانات نرم افزاری و سخت افزاری کنونی مقدور نیست و از سوی دیگر برخی ناهماهنگی ها در ساختار و مکانیزم نامناسب در دستگاه ها باعث کندی روند رسیدگی به مطالبات عمومی شده و در واقع تعدد درخواست ها و پراکندگی سوابق در سطوح مختلف اجرایی و دوباره کاری و طولانی شدن زمان دسترسی به درخواست های ثبت شده مردم، فقدان مراجع شناخته شده در سطوح اجرائی و نامشخص بودن مسیرهای قابل دسترسی برای مردم به منظور بیان درخواست ها، عملکرد نامطلوب کارکنان دستگاه های دولتی به دلیل فقدان روش معین و وجود روش های سلیقه ای و نبود بازخورد به منظور ساماندهی سیستماتیک و نا آشنایی افراد جامعه با قوانین و مقررات و وجود برخی توقعات نادرست و بی توجهی به رسیدگی دقیق مشکلات مردم تشکیل سامانه ای را جهت رفع این معضلات ضروری کرده است

اهداف و مخاطبان سامد

مسئولان پروژه ملی سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت برای ایجاد این سامانه اهدافی چون ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی به مردم، افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی دولت، توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات، ایجاد بستر مناسب برای تعامل آسان مردم و دولت، تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه، پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنها، افزایش نظارت مردمی بر نحوه ارائه خدمات دولتی و سیاست گذاری بر کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی مکاتبات واصله، در نظر گرفته اند.

این سیستم در عین حال باعث برخی مسائل دیگر می شود که از جمله آنها می توان به پاسخگویی مطلوب و سازماندهی شده در قالب ارائه گزارشات لازم برای اعلام به مردم اعم از اعلام وصول و اطلاع از فرآیندها و مراحل پیگیری و اعلام نتیجه به متقاضیان، تهیه گزارشات زمان بندی شده و موردی به دستگاه ها، مراکز و دفاتر در سطوح مختلف تقسیمات کشوری و ارائه انواع آمارهای مورد نیاز دستگاه ها، مراکز، واحدها و ادارات و تهیه گزارشات مناسب برای مخاطبان خاص همچون رئیس جمهور و نمایندگان ملت در قوه مقننه، اشاره کرد.

از دیگر دستاوردهای بسیار ارزنده راه اندازی سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت، معرفی تنگناها و مشکلات به منظور اتخاذ تصمیم مناسب برای رفع این تنگناها و مشکلات از طریق قانونی است که به عنوان نمونه می توان گفت اگر مسئولان دولت با حجم فراوانی از درخواست ها، شکایات و یا گزارشات درباره یک موضوع مواجه شوند، می توانند از طریق مناسب همچون وضع قانون به گره گشایی بپردازند و طبعاً عموم مردم را از معضلی که گریبانگیر اکثریت جامعه می شود، رهایی دهند. مخاطبان سامد را می توان در ۵ دسته اصلی و چند بخش فرعی تقسیم و تفکیک کرد که گروه اول آن را مردم شامل شخصیت های حقیقی و حقوقی، شرکت ها، تعاونی ها، انجمن ها، تشکل ها، موسسات و مجامع دینی مستقل از مکان جغرافیای آنها تشکیل می دهند و گروه دوم مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری و دفاتر وابسته، کمیته های فنی و تخصصی مرکز در سطوح مختلف تقسیمات کشوری و دستگاهی و ملی است.

گروه های سوم، چهارم و پنجم مخاطبان سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت را دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در سطوح مختلف تقسیمات کشوری، دستگاه ها و ادارات وابسته در سطوح مختلف تقسیمات کشوری و دستگاهی و ملی و مخاطبان خاص بر حسب مورد مانند شخص رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی تشکیل می دهند و از نکات قابل توجه در این سامانه آنست که به دلیل فقدان لزوم حضور افراد برای طرح شکایات و درخواست ها و ارائه گزارشات، هموطنان خارج از کشور هم می توانند از مزایای آن بهره مند شوند.

نظامنامه مدیریت پاسخگو

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات در جلسه یکصد و بیست و هشتم شورای عالی اداری به منظور ارتقاء سطح پاسخگویی در دستگاه های اجرایی تصویب شد که بر اساس تعاریف ارائه شده در این نظامنامه، پاسخگویی به معنای پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به مراجع و افراد ذینفع است.

این نظامنامه به منظور تسهیل و بهبود روند پاسخگویی مدیران اجرایی به افکار عمومی و مراجع ذیصلاح تدوین شده و در آن به صراحت اجزای نظام پاسخگویی تعریف شده که بر اساس این نظامنامه، شکایات به درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط دستگاه های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی تلقی شده است.

در این نظامنامه همچنین از هر گونه تقاضا برای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آئین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص به عنوان درخواست و از ارائه هر گونه فکر، ایده و روش جدید که بتواند به ایجاد تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه ها منجر شود، به عنوان پیشنهاد و بالاخره از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منافی برای خود، دیگران یا آحاد جامعه باشد، به عنوان گزارش یاد شده است که این تعاریف می تواند در ارتباط مردم با مجموعه های اجرائی و نظارتی جهت پیگیری مطالبات موثر باشد.

نحوه ارتباط مردم با سامد

برای ارتباط مردم با سامانه الکترونیک دولت، همه ابزارهای ارتباطی روز دنیا از جمله تلفن (شماره ۱۱۱ به عنوان سرشاخه ارتباطی) و همچنین نامبر، پیام کوتاه (SMS)، اینترنت شامل ایمیل و سایت اطلاع رسانی سامانه به آدرس www.saamad.ir و در صورت عدم دسترسی افراد به این ابزارها، سیستم مکاتبه یا مراجعه در نظر گرفته شده است.

از آنجا که کاهش مراجعات به مدیران از جمله اهداف اصلی دولت الکترونیک است، دولت نهم تلاش دارد از طریق اجرای طرح سامد به تسهیل و تسریع ارتباطات مردم با مسئولان بخش های اجرایی و یا در صورت نیاز مسئولان بخش های نظارتی بپردازد اما قطعاً تحقق این مساله با توجه به گستردگی وسعت کشور و میزان جمعیت، زمان بر و نیازمند همکاری همه بخش های مربوطه است و به همین علت سازمان پروژه در نظر دارد در فاز نخست به آماده سازی بسترهای ارتباطی و تعریف سرشماره ارتباطی در محدوده استان ها، تامین و تجهیز سایت های استانی به منظور جذب شکایات

بپردازد و در فاز دوم اقدام به تکمیل سایر اجزای پروژه و فرآیندهای رسیدگی به مکاتبات کند که استفاده از ابزارهای ارتباطی روز در این فاز عملیاتی خواهد شد. بر اساس تعریف مسئولان سازمان پروژه طرح سامد، شماره تلفن ۱۱۱ سرشاخه اصلی سامانه های الکترونیک ارتباط مردم و دولت است و این ابزار به نحوی طراحی شده که هر فرد از هر نقطه از کشور با این شماره تماس بگیرد، به طور اتوماتیک به سایت پاسخگویی سامد استان مربوطه متصل می شود. مسئولان اجرای پروژه ابتدا در نظر داشتند سایت اصلی پاسخگویی سامد را در فرمانداری شهرستان ها فعال کنند اما به دلیل حجم عظیم زیاد شهرستان ها که حدوداً بالغ بر ۳۰۰ شهرستان است، مقرر گردید سایتی برای این کار در استان در نظر گرفته شود تا هر فرد از هر نقطه استان تماس بگیرد، اپراتور سامد همان استان پاسخگو باشد.

تلاش در جهت حفظ اسرار مردم

از آنجا که اطلاعات شخصی افراد و دستگاه ها جزء اسرار است و برای جلوگیری از خروج و سوء استفاده از این اطلاعات باید محیطی امن ایجاد شود، مسئولان سازمان پروژه سامد تلاش کرده اند در ایجاد این سامانه، مباحث امنیتی لازم را در حد قابل قبولی رعایت کرده و با استفاده از امور و ابزار فنی روز، حفاظت از داده ها و اطلاعات تجمیع شده در مجموعه را تضمین کنند و از این رو، مردم می توانند با اطمینان اطلاعات خود را به سیستم ارائه کنند.

کد رهگیری برای هر مطالبه

کارشناسان پاسخگویی سامد بعد از هر تماس تلفنی به فرد تماس گیرنده یک کد رهگیری برای پیگیری درخواست یا شکایت خود می دهند و اگر هنگام برقراری یک تماس اپراتور در سایت حضور نداشته باشد، پیغام گیر سامانه درخواست ها و شکایات را با اطلاعات افراد ضبط می کند و در اولین فرصت اپراتور موظف است پس از ثبت درخواست و شکایت، اقدام به ارائه کد رهگیری به متقاضی کند که این کار با استفاده از مناسب ترین روش انجام می شود.

در فاز دوم اجرای طرح بعد از دریافت هر تماس برای متقاضی پرونده الکترونیکی تشکیل می شود و از آنجا که کد ملی افراد انحصاری است، از طریق اتصال به شبکه ثبت احوال کد ملی برای ثبت شناسه فردی در ذیل درخواست و شکایت و اتصال به بانک های اطلاعاتی هم راستا با سامانه، اطلاعات مورد نیاز جهت پیگیری مطالبات آنها و اقداماتی که انجام می شود، تجمیع خواهد شد تا سوابق گزارشات برای پاسخگویی به مراجعات و تماس های احتمالی بعدی افراد در آرشو موجود باشد.

از مزایای این سیستم یکپارچه بودن آن است که سبب می شود چنانچه فردی در یک نقطه از کشور درخواست یا شکایتی از مسئولان اجرایی داشته باشد، سرنوشت این درخواست و شکایت کاملاً مشخص شود و نیازی نخواهد بود که فرد مجدداً همان درخواست یا شکایت را طرح کند و امکان تکرار تقاضاهای مشابه از بین می رود و چنانچه مسئولان بالادستی دستگاه ها و وزارتخانه های ذیربط خواستار اطلاعات مربوط به هر تماس باشند، این کار به سهولت انجام می شود و اطلاعات موجود در مجموعه سامد مستنداتی ارزشمند و مکانیزه برای مدیران اجرایی است که آنها را در شناخت و رفع مشکلات و معضلات یاری می دهد و به سبب رجوع به مدیران میانی و پائین دستی جهت کسب اطلاع از مطالبات ملی دچار سردرگمی نمی شوند.

وظایف سامد

- 1- دریافت و ثبت پیام های مردمی (شکایات، درخواست ها، انتقادات و پیشنهادات) از طریق تلفن سه رقمی 111
- 2- دریافت و ثبت نامه های کتبی مردمی که از طریق نهاد ریاست جمهوری، وزارت کشور و . . . در سامانه الکترونیکی سامد
- 3- بررسی پیام های مردمی و ارجاع آن به سازمان های مربوطه
- 4- پیگیری مستمر پیام ها و نامه های ارجاعی به دستگاه های اجرایی و واحدهای ستاد استانداری و انعکاس نتیجه
- 5- تشویق مردم به استفاده از تلفن 111 برای بیان شکایات و درخواست ها به منظور کاهش مراجعات حضوری
- 6- ارائه مشاوره و راهنمایی ارباب رجوع
- 7- ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان در سامانه سامد به لحاظ میزان دقت و سرعت پاسخگویی
- 8- راهبری سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت
- 9- ارائه گزارش های موردی و دوره ای به نهاد ریاست جمهوری، مقام عالی استان و . . .
- 10- امکان سازی ملاقات های مردمی با استاندار محترم