

حوزه سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)

سامد سامانه ای است که از طریق شماره تلفن 111، درخواست ها ، شکایات و پیشنهادات مردمی به دستگاههای اجرایی اعلام میگردد . این اطلاعات توسط اپراتورها در سیستم درج و به ادارات مربوطه توسط سامانه مذکور ارسال می شود که بالطبع باعث کاهش مراجعه حضوری به ادارات و تسریع در رسیدگی به امورات مذکور می گردد.

اهداف :

- 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 در فرآیند سامانه سامد
- پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر بر تقاضای مردم و احقاق حقوق آنها
- به حداقل رساندن فاصله زمان ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه
- هدایت و کنترل درخواست ها ، مراجعات و اطلاع رسانی به موقع در مسیر رسیدگی به مشکلات مردم
- مشاوره و راهنمایی متقاضیان در زمینه پیگیری درخواست ها و شکایات ها
- تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- جمع بندی گزارشات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای بالاترین مقام مسئول دستگاه به گونه ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد.
- افزایش رضایتمندی مردم و جلب اعتماد عمومی و تحقق شعار مهرورزی و عدالت گستری