



پرونده ویژه/ مدیرکل بازرسی استانداری تهران: ثبت ۱۶۰ هزار تماس در سامانه سامد/ ارتباط مستقیم با مردم، اعتماد اجتماعی را افزایش می‌دهد

مدیرکل مدیریت عملکرد و بازرسی استانداری تهران با تأکید بر اجرای دقیق ارتباطات مردمی در تهران و شهرستان‌های استان تهران گفت: ارتباطات مردمی دریچه برای شروع دیدن ظرفیت‌ها و پیگیری برای کاهش کاستی‌ها است.

به گزارش پایگاه اطلاع‌رسانی استانداری تهران، اسدالله تقی زاده با اشاره به سیاست‌های اتخاذی دولت سیزدهم مبنی بر ارتباط تنگاتنگ با مردم اظهار داشت: رویکرد دولت سیزدهم در ارتباط دولت با مردم، رویکرد در میان مردم بودن است، از این جهت حضور مسئولان در برنامه‌ها و مناسبت‌های مختلف و همچنین به صورت مستمر در استان تهران از آغاز بکار دولت مردمی در حال اجرا می‌باشد و این برنامه‌ها در قالب برنامه‌های ملاقات چهره به چهره، سامانه تلفنی ۱۱۱ سامد و همچنین حضور مردم در دیدارهای مسئولان استانی و شهرستانی در نمازهای جمعه انجام می‌شود.

وی در ادامه افزود: در نماز جمعه تهران به صورت مستمر میز خدمت و ارتباط مردمی برگزار می‌شود و ارتباط دو سویه خوبی بین مردم و مدیران کل صورت گرفته است، البته این طرح در ابتدا از دید مردم نمایشی جلوه می‌کرد و حتی برخی اعتراضات از اجراهای مناسبتی به ما ارسال می‌شد که وقتی مردم استمرار را مشاهده کردند و حتی پیگیری‌ها و به ثمر نشستن درخواست‌ها را دیدند، اطمینان خوبی به میز خدمت پیدا کرده و اکنون در مصفی امام خمینی(ره) تهران با رویکرد روبه رشد مثبت هر جمعه در حال اجرا می‌باشد.

مشاور استاندار تهران در ادامه با اشاره به همراهی مردم در رفع مشکلات عنوان کرد: اکنون رویکرد در ملاقات‌های مردمی تخصصی شده و حتی پیشنهادات و پیگیری‌های بسیاری برای بهتر شدن این برنامه‌ها دارند و این ارتباطات از یک حرکت کوتاه مدت به یک برنامه منسجم و کاملاً چندجانبه تبدیل شده و ارتباطات خوبی را به صورت زنجیره وار در تمام سطوح تا نهاد ریاست جمهوری شکل داده است. میز خدمت باعث دیدارهای مستمر مردم و مدیران کل در نماز جمعه و همراه آنان چون ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی شده و همدلی خوبی شکل گرفته است.

ملاقات‌های چهره به چهره در شهرستان‌ها با محوریت فرمانداران انجام می‌شود

تقی زاده سپس گفت: ملاقات‌های مردمی در فرآیند زنجیره وار از دستگاه تا بالاترین سطح مدیریتی مورد بحث و بررسی و حتی پیگیری قرار می‌گیرد و به صورت متناوب با تماس‌های مکرر پیگیر رفع مشکلات می‌شوند. البته موضوعات مختلف در طرح ملاقات مردمی مطرح است که یکی از آنها ارزیابی حضور مسئولان و مدیران کل به طور مستمر است.

وی با بیان اینکه ملاقات‌های چهره به چهره در شهرستان‌ها با محوریت فرمانداران انجام می‌شود، ادامه داد: در صورت کوتاهی مدیری نسبت به حضور در میان مردم، آن مسئول تذکر می‌گیرد و شاید به مرحله برخورد اداری و قانونی نسبت به عدم توجه به ملاقات‌های مردمی برسد. در ملاقات‌های چهره به چهره با مردم بررسی فراوانی موضوعات مختلف نیز مورد توجه است.

تقی زاده بیان کرد: در هفته دولت ۲۲۶ برنامه میز خدمت در شهرستان‌های استان تهران و تهران بزرگ انجام شد که حضور هزار و ۹۳ نفر در این مراجعات ثبت شده است که مورد پیگیری قرار گرفت، البته عمده موارد که به صورت تکرار بیان شده موضوعات تسهیلات مالی، اشتغال و مسکن بود که در حال پیگیری در کارگروه‌های مختلف است.

وی با اشاره به بررسی موضوعات مختلف در پیگیری‌های مردمی اظهار داشت: در بخش مسکن به صورت موردی و جمعی مسائلی مطرح شده که در حال پیگیری هستیم که این موارد در بخش‌های مدنظر و در بالاترین سطوح در حال بررسی می‌باشد، البته این مصادیق در حوزه درمان نیز قابل بیان است که در کارگروه بهداشت و درمان استان تهران با توجه به تحقیقات و برداشت‌های میدانی و درخواست‌های مردمی بزودی بررسی و اعلام نتیجه می‌شود.

مدیرکل بازرسی استانداری تهران در ادامه به مسائل اصلی بیان شده در اجرای طرح ملاقات چهره به چهره اشاره کرد و گفت: چهار محور اصلی در طرح ملاقات‌های مردمی مدنظر و مورد تمرکز مدیران می‌باشد که نمونه‌های آن در کارگروه‌های مختلف چون شورای مسکن، ستاد تسهیل و رفع موانع تولید و شورای بانک‌ها مورد پیگیری می‌باشد و در برخی موارد برای تصمیم‌گیری‌های کلان به دستگاه‌های بالادستی نیز منتقل می‌شود، تسهیل در رفع موانع در حوزه‌های مختلف چه صنعت، تولید، مسکن، زیرساختی و غیره محصول پیگیری‌های مردمی است.

پالایش دقیق و پیگیری درخواست‌های مردم منجر به افزایش رضایت مردمی در عملکرد ادارات و سازمان‌ها می‌شود

تقی زاده در ادامه به بررسی سیاست اتخاذی دولت سیزدهم در اجرای مداوم دیدارهای چهره به چهره با مردم پرداخت و افزود: پالایش دقیق و پیگیری درخواست‌های مردم منجر به افزایش رضایت مردمی در عملکرد ادارات و سازمان‌ها می‌شود. یکی از مواردی که در اعتماد مردم به مسئولان و سازمان‌ها شکل گرفته، بیان گزارش و نظرات مردم از آسیب‌ها و نقاط ضعف توسط آنان است.

وی خاطرنشان کرد: در حال حاضر یکی از برنامه‌های مهم، نظارت بر ادارات و سازمان‌ها در قالب برنامه هوشمند رضایت‌سنجی از کارکنان می‌باشد که این مهم با نظارت سازمان

امور استخدای کشوری و همکاری سازمان مدیریت برنامه ریزی استان و معاونت توسعه استانداری تهران محقق شده و در سازمان ها و ادارات در حال اجرا بوده و تاکنون برای بیش از ۲۵ هزار کارمند با نصب کد دو بعدی هوشمند (QR) در استان تهران فعال می باشد. تا با دریافت نظرات مردم در ارتباط با کارکنان وضعیت عملکرد دستگاه اجرایی و کارکنان آن را مورد ارزیابی قرار داد.

وی ادامه داد: مدت زمان رسیدگی و پیگیری یک درخواست منوط به مراحل و فرآیند های قانونی آن است، متأسفانه پیگیری اداری نامه ها، درخواست ها و موضوعات مردمی زمانبر است درصدد هستیم تا با کم کردن برخی فرآیندهای غیرضرور، زمان و مدت رسیدگی کوتاه تر شود و شهروندان در زمان کمتری به پاسخ درخواست خود برسند.

حضور مسئولان در جمع مردم گام ظرفیت مهمی را در راستای تحقق شعار دولت مردمی سیزدهم است

وی تصریح کرد: با توجه به برنامه های پیش بینی شده برای افزایش اعتماد عمومی مردم و پیگیری درخواست ها، لازم است بخش های تخصصی ادارات فعالانه تر وارد عمل شوند. حضور مسئولان در جمع مردم گام اولیه بوده و ظرفیتی شگرف را در راستای تحقق شعار دولت مردمی سیزدهم شکل داده است. اما استمرار و نتیجه بخشی امورات مردم در گام بعدی، مهم تر از شروع کار می باشد.

مدیرکل بازرسی، امور حقوقی و ارتباطات مردمی در ادامه عنوان کرد: در استان تهران تکلیف سنگین است و این نیازمند کار بسیار و همراهی سایر دستگاه های اجرایی به ویژه قوه قضائیه است، که همکاری دو سویه و همنوایی در تهران با همراهی دستگاه قضا شکل گرفته و گزارشاتی که از فساد اداری، تبعیض و تخلفات دستگاه ها به این اداره کل و سامانه سامد ارسال می شود، توسط بازرسین بررسی و مورد راستی آزمایی قرار می گیرد.

وی افزود: این امور با حساسیت پس از پیگیری به دستگاه های ناظر و هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری انتقال داده می شود و به صورت تخصصی بررسی و به آن توجه می شود، از ابتدای دولت سیزدهم در استانداری تهران بیش از ۷۰ مورد پرونده بررسی شده که با آنها برخورد لازم در راستای مبارزه با فساد صورت گرفته و این مسیر ادامه دارد.

خبرنگار: معصومه محمدی

انتهای پیام/