



اجرای طرح پایلوت نظام پاسخگویی هوشمند، تحولی در خدمات رسانی به مردم است

استاندار تهران از اجرای پایلوت «طرح نظام پاسخگویی هوشمند» در استان تهران خبر داد و گفت: این سیستم که با هدف کاهش نارضایتی‌های ناشی از ناکارآمدی و عدم پاسخگویی طراحی شده، امکان ثبت شکایت مردم به صورت شبانه‌روزی و پیگیری آن در کمترین زمان ممکن را فراهم می‌کند.

به گزارش روابط عمومی استانداری تهران، محمداصادق معتمدیان در سومین اجلاس روسا و مدیران کل بازرسی ستاد دستگاه های اجرایی کشور که با حضور علالدین رفیع زاده، معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور و سایر مدیران ارشد بازرسی برگزار شد، با تشکر از ستاد سازمان بازرسی کشور برای انتخاب تهران به عنوان سومین استان پایلوت، اظهار داشت: سال ها این طرح، مطالبه عمومی مردم بود و امروز به فضل خداوند در حال اجرایی شدن است.

استاندار تهران با اشاره به مکانیزم های این سامانه هوشمند توضیح داد: مردم می توانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در دستگاه ها، شکایت خود را به صورت شبانه روزی ثبت کنند. اپراتورها در ساعت های اداری پاسخگو هستند و شکایات ثبت شده در اولین فرصت در روز اداری بعد پیگیری می شوند.

معتمدیان این نوآوری را «انقلابی در حوزه پاسخگو کردن دستگاه ها» خواند و خاطرنشان کرد: بخش عمده ای از نارضایتی های موجود، ناشی از ناکارآمدی و عدم پاسخگویی است که این طرح به صورت ریشه ای به آن می پردازد.

وی در بخش دیگری از سخنان خود به تبیین دلایل انتخاب تهران برای اجرای پایلوت این طرح ملی پرداخت و نوع حکمرانی در پایتخت را متفاوت از سایر استان ها دانست.

استاندار تهران با بیان اینکه ما در تهران شاهد حضور جمعیت شنواری بالغ بر چهار میلیون نفر در برخی روزهای هفته هستیم، افزود: تمرکز وزارتخانه ها، سازمان های ملی، مراکز درمانی، نظامی، انتظامی، قضایی و قطب اصلی اقتصادی کشور در تهران، ارائه خدمات در این کلانشهر را به امری پیچیده و چندلایه تبدیل کرده است.

معتمدیان با تشریح لایه های مختلف مدیریت پایتخت تصریح کرد: لایه استانی مربوط به مدیریت خود استان تهران، لایه منطقه ای شامل استان های همجوار که علی رغم داشتن مراکز اداری خود، همچنان خدمات مورد نیاز را از تهران دریافت می کنند و لایه ملی، تمام استان های کشور به نوعی از خدمات مستقر در تهران بهره مند می شوند.

مقام عالی دولت در استان تهران با تأکید بر این نکته که همه ما در دستگاه های اداری کشور، خدمتگزار مردم هستیم، گفت: ارائه خدمت بی منت و پاسخگویی در مقابل مردم، موضوعی است که متأسفانه در برخی بخش ها کمرنگ شده است. ما آمادگی کامل داریم تا این طرح را در تهران با موفقیت عملیاتی کنیم.

بر اساس این گزارش، اجرای موفقیت آمیز این طرح پایلوت در تهران، می تواند الگویی برای گسترش آن در سطح ملی باشد و گام مؤثری در جهت تحقق حکمرانی هوشمند و بهبود کیفیت ارائه خدمات به شهروندان بردارد.