



سامانه سامد دفتر بازرسی ، مدیریت عملکرد

و امور حقوقی استانداری اصفهان



سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت
www.Saamad.ir

معرفی سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)

امروزه دولت ها در تلاش اند تا با تکیه بر فناوری جدید اطلاعاتی ، روشهای حکومتی خود را به گونه ای تغییر دهند که رسالت پاسخگویی به مردم را در کمترین زمان ، بهترین کیفیت و با کمترین هزینه به انجام رسانند . از جمله تلاش های دولت جمهوری اسلامی ایران استقرار سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) می باشد که زیرمجموعه دفتر بازرسی ، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری است و بر اساس رسالت ذاتی خود ، بخش قابل توجهی از توان و ظرفیت خود را صرف نظارت و هماهنگی با دستگاهها در رسیدگی به مشکلات مردم نموده است . این سامانه یک دستگاه از زیر مجموعه ارتباطات مردمی است که وظیفه رسیدگی به شکایات ، درخواست ها ، پیشنهاد های مردمی و پیگیری گزارش های آنان را بر عهده دارد .

سامد سامانه ای الکترونیکی است که شهروندان ایرانی می توانند از اقصی نقاط کشور درخواست ها، شکایات، انتقادات، نظرات، طرح ها، پیشنهادها و ابراز احساسات خود را بدون در نظر گرفتن بعد مکانی، خطاب به کلیه دستگاه های اجرایی و مسئولان مطرح کنند، در همین سیستم امکان پیگیری آن را داشته باشند و نهایتا میزان رضایت خود را در خصوص پاسخ دریافتی اعلام نمایند.

یکی از کانال های مهم ارتباطی مردم و دولت در این سامانه ، تماس از طریق شماره تلفن ۱۱۱ می باشد که کارشناسان با دریافت این تماس ها ، وظیفه ثبت و بررسی آنها را بر عهده دارند . این کارشناسان که در سامانه سامد مستقر می باشند در چهار بخش مشاوره و ارجاع ، گروه پیگیری و نظارت ، گروه تجزیه و تحلیل و گزارش گیری و گروه فناوری اطلاعات مشغول به کار می باشند .

بخش های تشکیل دهنده سامد

- بخش مشاوره و ارجاع مهمترین بخش این سامانه می باشد که پیام های وارده از ورودی های مختلف (تماس با ۱۱۱ ، پیام های اینترنتی و نامه های ارسالی) را پس از تلخیص ، ثبت و ذخیره سازی به کارتابل های مربوطه ارجاع می دهد . از جمله اقدامات این بخش دریافت اهم موضوعات روز در قالب پیگیری شکایات ، درخواست ها ، انتقادات ، گزارشات و پیشنهادات مردمی و ارجاع آن به دستگاههای ذی ربط به صورت مشاوره و پاسخگویی زنده از طریق سامانه سامد و تلفن می باشد .

- بخش دیگر ، گروه پیگیری و نظارت می باشد که پیام هایی که توسط گروه مشاوره ثبت و ارجاع می شوند جهت تشخیص کارشناسی و در نهایت پیگیری و ارجاع به دیگر دستگاههای اجرایی مورد بررسی قرار داده و گزارشات آن را اعلام می نماید .

- بعد از مرحله ثبت و تعیین موضوعات و انجام اقدامات لازم بر روی پیام ها ، گروه تجزیه و تحلیل وظیفه تحلیل و نتیجه گیری و ارائه گزارش های مربوط به آن را بر عهده می گیرد ، که این گزارشات در قالب تحلیل و نمودارهای آماری به منظور اطلاع مسئولین و در جهت بهره برداری ارائه می گردد .

- آخرین بخش این سامانه گروه فناوری اطلاعات می باشد که وظیفه پشتیبانی و پیگیری رفع ایرادهای سخت افزاری و همچنین پیگیری برای رفع نقایص مربوط به سیستم نرم افزاری این سامانه و نگهداری آنها را برعهده دارد .

ظرفیت ها و قابلیت های سامد

- تصمیم سازی جهت استفاده مسئولان با اطلاع رسانی و ارائه گزارش های به موقع در مورد مسایل و مشلات مردم؛
- امکان برقراری ارتباط آسان و سریع اقشار مختلف از سراسر کشور با دولت؛
- امکان پاسخگویی دقیق، سریع و با کیفیت به مسائل و مشکلات مردم؛
- کاهش هزینه های دستگاه های دولتی با حذف و کاهش مراجعه مستقیم مردم به دستگاه ها؛
- نظارت کامل بر عملکرد دستگاه ها؛
- ایجاد وحدت رویه در پاسخگویی دستگاه ها؛
- شناسایی گلوگاه های موجود در پاسخگویی دستگاه ها؛
- ایجاد سازوکار مناسب برای مشارکت اقشار مختلف جامعه در فرایند نظارت همگانی؛
- ایجاد بستر مناسب برای رسیدگی به مسائل و مشکلات مردم در تمام سطوح.

اهداف سامد

۱. استفاده از فناوری های نوین ارتباطی در راستای ساماندهی ارتباطات مردم و دولت
۲. استفاده از فناوری های نوین اطلاعاتی در جهت مدیریت اطلاعات
۳. ایجاد بستر مناسب جهت تعامل دو سویه مفید و مؤثر بین مردم و دولت
۴. دسترسی آسان مردم برای طرح مشکلات و شکایات در سراسر کشور و پیگیری تا حصول

نتیجه

۵. ایجاد بستر لازم برای هدایت صحیح مشکلات و شکایات مطرح شده به مراجع رسیدگی کننده

۶. امکان نظارت و کنترل در نحوه رسیدگی به مشکلات و شکایات مردم در کلیه سطوح

اجرایی

۷. ایجاد بستر ارتباطی نوین و استفاده از فن آوری های نوین جهت شناسایی نارسایی و ضعف های موجود در ساختارها، فرآیندها و مقررات
۸. افزایش امنیت اطلاعات مردمی و حفظ اسرار و رعایت کرامت انسانی
۹. کاهش هزینه های دولت (نیروی انسانی و امکانات) و مردم (کاهش مراجعات حضوری)