

## دست در دست هم نهادیم به مهر

هنوز هم می‌شود بارقه‌های امید را و اعتماد را در چشمان مردمی یافت که دستی گرم برای گرفتنشان پیشقدم شده و «دست در دست هم نهادن» را با «مهر» متجلی کرده است.



هنوز هم می‌شود بارقه‌های امید را و اعتماد را در چشمان مردمی یافت که دستی گرم برای گرفتنشان پیشقدم شده و «دست در دست هم نهادن» را با «مهر» متجلی کرده است.

به گزارش خبرگزاری فارس از تبریز، «مردم» واژه‌ای است که در ادبیات امروز جامعه و به‌ویژه در میان مسئولان کاربرد فراوانی یافته است و افراد در رده‌های شغلی و موقعیتی مختلف در بالا بردن سطح ارتباطات مردمی و جلب رضایت مردمی تلاش می‌کنند.

استانداری آذربایجان شرقی به‌عنوان بالاترین نهاد مدیریتی و سیاستگذاری فعالیت‌های استان، در روندی رو به رشد و مستمر هر هفته به اشکال گوناگون امکان ارتباط با مردم به‌عنوان صاحبان اصلی کشور با مسئولان را فراهم کرده است.

دوشنبه‌ها و چهارشنبه‌ها، روزهای پر رفت و آمدی برای استاندار هم‌چنین مجموعه دست‌اندرکاران استانداری آذربایجان شرقی و مدیران ادارات و سازمان‌های مختلف استان است.

احمد علیرضا بیگی چند سالی است که در جایگاه مقام ارشد استان، عهده‌دار عنوان «استاندار آذربایجان شرقی» است، عنوانی که به گفته خودش سنگین و سرشار از مسئولیت در قبال استان و مردم است.

لبخند رضایت مردم بزرگ‌ترین پاداش مسئولان

استاندار آذربایجان شرقی در خاتمه جلسه دیدار مردمی اخیر خود در خصوص این جلسات به خبرنگار فارس گفت: ما نیازمند همراهی مردمی هستیم که برای خدمت به آنها در منصب‌های مختلف مشغول فعالیت و ارائه خدمات گوناگون هستیم.

احمد علیرضاییگی با اشاره به سلسله جلسات خود با مردم، این دیدارها را موجب دلگرمی مردم و افزایش رضایتمندی آنها از فعالان و دست‌اندرکاران استان دانست و افزود: جلسات مردمی به شکلی منظم در استانداری، در شهرستان‌های مختلف استان و در مساجد شهر تشکیل می‌شود و من در جایگاه استاندار آذربایجان شرقی به همراه معاونان و مسئولان استانداری و بسیاری از مدیران سازمان‌ها و ادارات مختلف استان در این جلسات شرکت کرده و ضمن گفت‌وگو با مردم، با توجه به راهکارها و دستورالعمل‌های قانونی اقدام به رفع مشکل و یا راهنمایی مراجعه‌کنندگان می‌کنیم.

به گفته وی، بیشترین حجم مراجعات مردمی در این جلسات در خصوص موضوعاتی از قبیل اشتغال، مسکن و مشکلات مالی است و هر کدام از این موضوعات با ارجاع به مسئول مربوطه تا جایی که قانون اجازه عمل داده است، پیگیری می‌شود.

بیگی تصریح کرد: دولت هم برای رفع مشکلات مردم ابزارهای مختلفی را پیش‌بینی کرده است، از جمله صندوق مهر که امکان ارزشمندی برای حل مشکلات مردم است و ما سعی کرده‌ایم نهایت استفاده را از این امکان به عمل بیاوریم.

استاندار آذربایجان شرقی، ارتباط خود با مردم را به رسانه‌های انحصاری و بسیار قوی تشبیه کرد و گفت: این ارتباط با مردم برای من با نوعی حس اعتماد به نفس همراه بوده زیرا به دور از حصارهای تشکیلاتی با مردم ارتباط داشته‌ام و با ارزیابی عملکرد مدیران مختلف، وقوف نسبتاً کاملی نسبت به توانمندی‌ها و کاستی‌ها پیدا کرده‌ام و اینگونه تصمیم‌گیری در زمینه چگونگی فعالیت برایم آسان شده است.

وی افزود: وقتی شهروندی مقابل من می‌نشیند و بدون هیچ مانعی به راحتی مسائل و مشکلات خود را مطرح کرده و در خاتمه با لبخند رضایت ناشی از شنیده شدن مشککش از پشت میز بلند می‌شود، خداوند را شکر می‌کنم که امکان حل مشکلات مردم را برایمان فراهم آورده است.

بیگی، بررسی عملکرد مدیران مختلف استان بر اساس رضایتمندی مردم و میزان ارتباط با آنها را از جمله برنامه‌های سالانه استانداری معرفی و تصریح کرد: اگر مراجعات مردمی در خصوص مشکل ویژه‌ای یا اداره و سازمان خاصی تواتر پیدا کند، نشانه عدم ارتباط مدیر با مردم یا نشانه عدم اهتمام مدیر در رفع مشکل است و دانستن این موضوع موجب تصمیم‌گیری قاطع و تلاش برای حل مشکل

مردم می‌شود.

وی، جلب اعتماد مردم را بزرگ‌ترین دستاورد این اقدامات دانست و افزود: باید از توانمندی‌ها و منابع موجود برای گره‌گشایی از کارها و مشکلات مردم بهره بگیریم تا موجبات رضایت آنها را فراهم کرده و به بخش مهمی از وظایف شغلی خود عمل کرده باشیم.

بیگی با تاکید بر استمرار این روند که موجب ایجاد انس و الفت میان مردم و مسئولان شده، از تمام مسئولان خواست با جدیت پیگیر حل مشکلات مردم باشند و در کنار توجه به طرح‌های بزرگ برای عمران و آبادانی کشور و آذربایجان، به مشکلات روزمره مردم نیز توجه کنند.

رسیدگی به امور مردم تکلیفی بر گردن مسئولان

معاون عمرانی استانداری آذربایجان شرقی، یکی از اعضای ثابت تمام جلساتی است که در استانداری در شهرستان‌های استان و در مساجد مختلف برای گفت‌وگو با مردم تشکیل می‌شود.

محمد اشرف‌نیا نیز در گفت‌وگو با فارس استمرار و گسترش این جلسات را به دلیل استقبال گسترده مردم دانست و گفت: اگر مردم احساس می‌کردند این رفت و آمد و گفت‌وگو برایشان بی‌نتیجه است و کسی به حرفشان گوش نمی‌کند، بی‌شک امروز شاهد چند برابر شدن تقاضای ملاقات و حضور در این جلسات نبودیم.

وی تصریح کرد: بسیار تلاش کردیم تا تقاضاهای ملاقات را به روز نگاه داریم و بدون فوت وقت امکان دیدار مردم با مسئولان را فراهم آوریم اما حجم تقاضاهای مردمی به قدری است که موجب ایجاد لیست انتظار در این زمینه شده است، هرچند همکاران ما نهایت توان خود را برای پاسخگویی به مردم و رفع مشکلات آنها در نقاط مختلف استان به کار بسته‌اند.

اشرف‌نیا گفت: نشانه دیگر موفقیت این جلسات، کاهش تعداد نامه‌هایی است که در سفرهای ریاست‌جمهوری برای رئیس‌جمهور و هیئت دولت نوشته می‌شد.

معاون عمرانی استاندار در این زمینه گفت: در سفر اول هیئت دولت بیش از 130 هزار نامه از طرف مردم نوشته شد اما این تعداد در سومین سفر هیئت دولت به حدود 30 هزار نامه رسیده بود که نشانه ثمربخشی افزایش دیدارهای مردمی استاندار و مسئولان استانی است.

اشرف‌نیا، رسیدگی به امور مردم را تکلیفی بر گردن مسئولان دانست و افزود: می‌خواهیم به بهترین شکل باعث رفع مشکلات مردم و در نتیجه موجب افزایش رضایتمندی مردمی و اعتمادسازی میان مردم و مسئولان شویم.

حل مشکلات از راه‌های قانونی

اکبر ملکی مسئول حراست استانداری آذربایجان شرقی به‌عنوان یکی دیگر از حاضران در جلسه دیدار مردمی استانداری نیز به فارس گفت: با طرح مشکلات از سوی مردم در این جلسات به دنبال راه‌های قانونی برای رفع آن می‌گردیم و چون دستورات صریح و دقیقی در این زمینه وجود دارد، مردم زیاد دچار معطلی نمی‌شوند.

مسئول حراست استانداری آذربایجان شرقی تصریح کرد: در این‌گونه جلسات و پس از طرح و تشریح مسئله توسط مردم، راهکار قانونی حل مسئله که در بیشتر اوقات مردم نسبت به آن آگاهی و اشراف ندارند مطرح شده و تلاش می‌شود از این راهکار گامی در زمینه حل مسئله و یا مشکل مردم برداشته شود.

وی گفت: مسائل مربوط به امور بانکی، اشتغال و مسکن از جمله دغدغه‌های مهم مردم است که در این جلسات طرح شده و از طریق ارجاع به سازمان‌های مسئول، تا حد امکان راهنمایی و مساعدت با مراجعه‌کننده صورت می‌گیرد.

ملکی، ارتباط سازمان کار و امور اجتماعی، مجموعه مسکن مهر و دیگر نهادهای مرتبط را برای رفع مشکلات مردم چشمگیر دانست و ابراز امیدواری کرد مردم با رضایت‌خاطر این جلسات را ترک کنند.

سازمان‌های پاسخگو معرفی می‌شوند

مدیرکل دفتر ارزیابی و رسیدگی به شکایات استانداری در گفت‌وگو با فارس از بررسی دقیق و همه‌جانبه عملکرد 81 دستگاه مختلف در سطح استان برای مشخص شدن فعالیت آنها در زمینه حل مشکلات و جلب رضایت مردم خبر داد و گفت: استانداری آذربایجان شرقی در ارزیابی سالانه ادارات با توجه به میزان حل کردن مشکلات مردم همچنین برگزاری جلسات دیدار با مردم، اقدام به انتخاب، معرفی و قدردانی از سازمان‌های مسئول در سطح استان می‌کند.

ایرج شقاقی افزود: بررسی اقدامات ادارات از دو طریق محقق می‌شود و غیر از ارزیابی سالانه، به بررسی نامه‌های مرجوعی به ادارات و نحوه رسیدگی به مسئله نیز توجه می‌شود.

وی گفت: با راه‌اندازی سامانه «سامد» با شماره تلفن 111 بخش مهمی از مراجعات کم و هدفمند شده است زیرا کارشناسان توانا و خبره این سامانه علاوه بر ثبت درخواست ملاقات و مسائل مردم، آنها را به سمت صحیح و قانونی حل مشکل هدایت می‌کنند.

شقاقی، سازمان‌های پاسخگوی سال 89 از طریق پیگیری ارجاعی سامانه سامد در استان را بانک ملی، فرمانداری و دانشگاه علوم پزشکی معرفی کرد و افزود: با مشارکت معاونت توسعه منابع استانی استانداری، هر ساله سازمان‌های برتر پاسخگو در قالب طرح شهید رجایی انتخاب و به مردم معرفی می‌شوند.

مدیرکل دفتر ارزیابی و رسیدگی به شکایات استانداری با اشاره به 58 جلسه دیدار مردمی استانداری در طول سال 90 تصریح کرد: 40 مورد از این جلسات در استانداری، 12 مورد در شهرستان‌های استان و شش مورد در مساجد سطح شهر تبریز برگزار شده است.

به گفته این مقام مسئول، در این جلسات، معاونت عمرانی استانداری، بانک ملی، سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، سازمان کار و امور اجتماعی و دیگر سازمان‌های خدمت‌رسان، بیشترین حضور را داشته و به بهترین شکل استاندار را در حل مشکلات مردم یاری کرده‌اند.

شقاقی، بخشی از مراجعات و درخواست‌های مردمی را در رابطه با مسائل قضایی عنوان و تاکید کرد: با توجه به اصل عدم دخالت قوا در فعالیت یکدیگر، صلاحیت بررسی این مسائل فقط با مسئولان قضایی استان است و ما فقط می‌توانیم با ارائه راهنمایی و مشاوره، مردم را نسبت به نهادی که باید به آن مراجعه کنند، آگاه کنیم.

مدیر دفتر ارزیابی و رسیدگی به شکایات استانداری از عموم مردم و شهروندان درخواست کرد مشکلات و مسائل خود را در وهله اول با سازمان یا نهاد مرتبط با درخواست خود مطرح کنند و در صورت پیگیری نکردن موضوع از سوی این مراکز، به عنوان شکایت، انتقاد یا پیشنهاد به استانداری مراجعه کنند.

سامد 111

صفورا بالایی، مسئول سامانه الکترونیکی ارتباط مردم با دولت در استان آذربایجان شرقی است که با نام «سامد» و با شماره تلفن 111 شناخته می‌شود.

وی گفت، این سامانه همه روزه از ساعت هشت صبح تا 17 عصر با حضور 10 کارشناس خبره و متخصص، آماده پاسخگویی به پرسش‌های مردم، ارائه مشاوره در خصوص چگونگی حل مشکلات و در نهایت ثبت درخواست ملاقات با استاندار است.

بالایی، درخواست ملاقات، پیگیری ملاقات و پیگیری نامه را به ترتیب بیشترین حجم ارتباط مردم با این سامانه دانست و تصریح کرد: این سامانه حدود سه سال است که فعالیت خود را آغاز کرده و اکنون هر روز به طور متوسط پاسخگویی 200 تا 250 تماس از سوی شهروندان است.

مسئول سامانه الکترونیکی ارتباط مردم با دولت در استان آذربایجان شرقی، به حضور دو کارشناس برای راهنمایی مراجعان حضوری به دفتر سامد را که در طبقه چهارم ساختمان مرکزی اداره پست واقع شده، پاسخگوی 20 تا 25 مراجعه حضوری روزانه دانست که اغلب برای پیگیری نامه و یا درخواست خود مراجعه می‌کنند.

وی گفت: کارشناسان ما پس از طرح مسئله و به‌عنوان مشاوره، در صورت امکان افراد را به سازمان‌ها و ادارات مرتبط راهنمایی می‌کنند و در صورت عدم حصول نتیجه، درخواست فرد را ثبت کرده و نام وی را در فهرست ملاقات‌های مردمی قرار می‌دهند و چند روز قبل از فرارسیدن زمان دیدار، فرد ثبت‌نام‌کننده را از زمان و مکان این دیدار آگاه می‌کنند.

بالایی تاکید کرد: اگر راهکار قانونی برای حل مشکل فردی وجود داشته باشد، امکان به نتیجه نرسیدن آن بسیار کم خواهد بود و درخواست‌های قانونی بدون مشکل خاصی پیگیری و اجرایی می‌شوند.

بابی رو به تعامل

مسئول ملاقات‌های مردمی استاندار آذربایجان شرقی نیز به فارس گفت: جلسات دیدارهای مردمی استاندار و مسئولان استانی با مردم، باب تعامل مردم و مسئولان است که با تلاش‌های فراوان باز شده است و تاکنون رضایت خاطر بسیاری را فراهم آورده است.

حمید توحیدی با اشاره به حضور گسترده مسئولان در این جلسات اظهار داشت: در جلسات دیدارهای مردمی در استانداری معمولاً 11 نفر از مدیران و مسئولان استانی شرکت دارند و در جلساتی که در مساجد ترتیب داده می‌شود، با توجه به تنوع مسائل مطرح شده چیزی در حدود 30 نفر از مدیران استانی حضور به هم می‌رسانند.

به گفته این مقام مسئول، به طور متوسط در هر جلسه دیدار مردمی بین 80 تا 85 درخواست ملاقات مردمی که قبلاً از طریق سامانه سامد 111 اعلام نیاز و ثبت‌نام کردند، پاسخ داده می‌شود، هرچند با توجه به حجم مسائل مطروحه و نوع آنها این تعداد به 60 تا 130 مورد هم رسیده است.

توحیدی، بر بی‌طرفی کامل و رعایت عدالت در زمان‌بندی این دیدارها تاکید کرد و افزود: وقتی فردی با سامد تماس می‌گیرد و ثبت‌نام می‌کند، مثل تمام افراد دیگر در لیست انتظار قرار می‌گیرد و بدون هیچ‌گونه تبعیض و دستکاری یا اعمال نظر شخصی، به مشکل وی رسیدگی می‌شود.

مسئول ملاقات‌های مردمی استاندار آذربایجان شرقی گفت: بسیار به ندرت پیش آمده که پرونده‌ای خارج از نوبت بررسی شود و این در صورتی است که فوت وقت موجب ضرر و زیان جبران‌ناپذیری شود.

وی، برگزاری جلسات مردمی و پیگیری نامه‌های ارجاعی استانداری در دیدارهای مردمی را امتیازی ارزشمند برای هر سازمان و مسئولی دانست و تصریح کرد: در صورت عدم حصول نتیجه، مراتب برای پیگیری به مسئول اداره یا سازمان مربوطه ارجاع می‌شود و در نهایت جلساتی با حضور هر دو طرف برای حصول نتیجه نهایی تشکیل خواهد شد.

توحیدی تاکید کرد: این روند تا دریافت نتیجه قطعی از سوی اداره بازرسی پیگیری می‌شود.

سال 91، سال مجازی‌سازی

مدیرکل کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی در گفت‌وگو با فارس با اشاره به بیشترین حجم مراجعات در دیدارهای مردمی گفت: بحث‌های اقتصادی و مسائل کاری عمده مسائل افراد مراجعه‌کننده و ارجاع شده به این بخش را تشکیل می‌دهند.

یونس فاتح افزود: بیشتر مراجعان خواهان کار و به‌ویژه خواهان استخدام دولتی هستند که با توجه به مسائل قانونی موجود و دستورات دولتی مبنی بر تلاش برای کوچک کردن بدنه دولت، از طرق دیگر برای حل این مسائل اقدام می‌کنیم.

وی گفت: با توجه به ظرفیت‌های استان برای اشتغال، نگاه تنوع‌گرایانه‌ای نسبت به مسئله اشتغال وجود دارد و با توجه به اولویت کاری سال جاری، بیشترین تمرکز در بخش کشاورزی است به شکلی که فارغ‌التحصیلان بیکار، کارآفرینان و یا روستاییان بدون زمین در صدر توجه در این زمینه قرار دارند و تلاش فراوانی برای گسترش اشتغال در این حوزه صورت گرفته است.

فاتح، تشکیل شرکت تعاونی‌های نظارتی را برای ارائه خدمات فنی مهندسی با رویکرد توجه به تحصیلکردگان رشته‌های حقوق و حسابداری از دیگر اقدامات این بخش برشمرد و افزود: برخی از مراجعان برای اشتغال با توجه به تخصص و توانایی‌هایشان برای اعزام به خارج از کشور ثبت‌نام شده‌اند و تاکنون و در فاز اول این طرح 500 نفر به سلیمانیه عراق اعزام شده‌اند.

وی همچنین از رایزنی با مسئولان سه استان نجف، کربلا و بابل کشور عراق برای افزایش این تعداد اعزام‌ها خبر داد.

مدیرکل اداره کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی در خاتمه مکاتبات در خاتمه مکانیزه شدن سیستم سامد اداره کار، تعاون و رفاه اجتماعی استان را موجب افزایش رضایت مردم و حصول سریع‌تر نتیجه دانست و مجازی‌سازی تمام اقدامات و برنامه‌های این سازمان را از اولویت‌های سال 1391 عنوان کرد.

مدیرکل بنیاد شهید و امور اینتارگران استان آذربایجان شرقی نیز در گفت‌وگو با فارس با اشاره به وجود مخاطب خاص در این مرکز گفت: حضور مستمر در جلسات دیدارهای مردمی به دلیل اهمیت ویژه‌ای است که برای خانواده معظم شهدا، اینتارگران و جانبازان قائل هستیم و همواره خود را مرهون خدمات و رادردی آن بزرگواران می‌بینیم.

محمد نعمتی افزود: ما ملزم به پیگیری امور این بزرگواران هستیم و در چارچوب مقررات موجود، برای حل مشکلات یا ارائه راهنمایی‌های لازم اقدام می‌کنیم.

وی، فرهنگ پاسخگویی در بنیاد را مورد تاکید قرار داد و گفت: تمام همکاران فعال در بنیاد سعی می‌کنند برخوردی شایسته و اینتارگرانه با مشکلات و مسائل مطرح شده داشته باشند و این شایسته خانواده‌ها و افرادی است که برای کشور از خودگذشتگی کرده‌اند.

نعمتی با اشاره به وجود حدود 10 هزار خانواده شهید در استان افزود: در قالب طرح سپاس که طرح مراجعه معکوس است، در انتظار مراجعه این افراد، جانبازان و اینتارگران به بنیاد نمی‌مانیم و خود در طرحی مدون و زمانبندی شده به دیدار آنها می‌رویم.

دیدار این سوی صفحه تلویزیون

بخش دیگر این مراجعات مردمی اما به افرادی مربوط است که با در دست داشتن نامه و اسناد و مدارک، به استناداری مراجعه کرده و بدون واسطه با مقامات ارشد استان طرح مشکل می‌کنند.

زهره، 25 ساله یکی از این افراد است که همراه با مدارک دانشگاهی و برگه‌های آموزش‌های تخصصی خود به استناداری آمده و در انتظار دیدار با شخص اول استان است.

وی که تحصیل کرده رشته حسابداری است، مخالفت خانواده برای حضور در شرکت‌های خصوصی و عدم توانایی در ورود به سازمان‌های دولتی را علت مراجعه خود عنوان می‌کند و می‌گوید: امیدوارم از این طریق بتوانم کار مناسبی پیدا کنم تا هم درآمدی داشته باشم و هم زحمات سال‌های متمادی حضور دانشگاه و دوره‌های تخصصی از بین نرود.

این جوان تبریزی تصریح می‌کند: این مسئله که می‌توانیم استنادارمان را بدون واسطه و بیرون از صفحه تلویزیون ببینیم و با او صحبت کرده و طرح مشکل کنیم، باعث دلگرمی است.

علی بهروزی، یکی از دیگر مراجعان با اشاره به وضعیت جسمی خود و سختی حرکت دادن ویلچر در سطح شهر و ادارات مختلف، ابراز امیدواری کرد تا هرچه زودتر به مشکل قدیمی‌اش با یکی از همسایه‌ها که موجب تخریب کامل خانه وی در گودبرداری غیراصولی شده رسیدگی شود.

احمد، سازنده نوعی ظروف آشپزخانه هم برای ارائه دستاورد خود و درخواست حمایت و راهنمایی برای تولید انبوه محصول خود به استناداری آمده تا شاهد به ثمر نشستن زحمات خود و مشغول به کار شدن چند جوان مستعد باشد.

جلسه در یک بعد از ظهر اردیبهشتی تمام می‌شود تا مراجعانی که از راه‌های دور و نزدیک برای دیدار با استنادار و مسئولان استان به استناداری آمده بودند، به خانه‌های خود بازگردند و در انتظار رسیدگی به مسائل خود باشند.

.....

فرینوش اکبرزاده