



استاندار پشت خط 111/ روزی که سرمست پاسخگوی تماس‌های تلفنی شهروندان شد

- الو، با آقای استاندار کار دارم. - بفرمایید. خودم هستم. این آغاز مکالمات تلفنی بود که امروز پنج‌شنبه همزمان با حضور استاندار آذربایجان شرقی در مرکز ارتباطات مردمی استانداری، شهروندان با سامانه 111 برقرار کردند.

بهرام سرمست ظهر امروز با حضور در مرکز ارتباطات مردمی استانداری، به صورت مستقیم پاسخگوی تماس‌های تلفنی شهروندان با شماره 111 شد.

در جریان این حضور، استاندار به تماس تلفنی ۲۰ نفر از شهروندان از شهرها و روستاهای مختلف استان از تبریز و میانه و اهر و آذرشهر تا محله کوچووار و روستای کلوانق، پاسخ داد و از نزدیک در جریان مسائل، مشکلات و دغدغه‌های آنان قرار گرفت.

وی ضمن گفت‌وگوی صمیمی با تماس‌گیرندگان و ارائه مشورت و راهنمایی به آنان، دستورات لازم را برای پیگیری و حل مشکلات مطرح شده صادر کرد و بر رسیدگی فوری به این درخواست‌ها از سوی دستگاه‌های مسئول تأکید نمود.

استاندار آذربایجان شرقی در این تماس‌ها با رویکردی دلسوزانه و مسئولانه، به دغدغه‌های متنوع تماس‌گیرندگان از جمله مسائل تولیدکنندگان، مشکلات محیط زیستی، نهضت ملی مسکن، انتقال محل کار، طرح‌های توسعه ای استان و مشکلات زیرساختی پاسخ داد و متناسب با هر مورد، دستور لازم به مسئولان ذی‌ربط از جمله فرمانداران، معاونان استانداری و دستگاه‌های اجرایی را صادر کرد تا با حداکثر سرعت پیگیری شود.

تعدادی از شهروندان هم ضمن تشکر از پیگیری‌های استاندار درخصوص الحاق اراضی فاز 2 شهرک خاوران به تبریز، خواستار تسریع در ادامه مراحل اجرایی این موضوع شدند. سرمست در پاسخ به این تماس‌ها، با بیان اینکه وظیفه ما حل مشکلات و مطالبات مردم بوده و هیچ منتهی در این خصوص وجود ندارد، گفت: این مساله یک مشکل 20 ساله بود که توانستیم با پیگیری از شخص وزیر راه و شهرسازی مصوبه آن را اخذ کنیم و ان شاءالله ادامه کار هم انجام خواهد شد.

رفتار احترام‌آمیز و دلسوزانه استاندار در برخورد با مردم بسیار چشمگیر بود؛ تکرار جملاتی مانند «باش اوسته» و پیگیری شخصی مواردی مانند تماس مجدد با شهروندی که ارتباطش قطع شده بود، نشان داد که او، پیگیری مطالبات مردم را اولویت اصلی خود می‌داند.

همچنین برای برخی موارد خاص مانند طرح‌های توسعه ای استان، استاندار پیگیری شخصی را وعده داد و حتی شماره تماس مستقیم خود را در اختیار شهروندان قرار داد.

سرمست در حاشیه این حضور، با بیان اینکه یکی از محورهای اصلی مدیریت اجرایی استان، شنیدن صدای مردم و تلاش برای پاسخگویی مؤثر به مطالبات آنان است، اظهار داشت: حضور در مرکز ارتباطات مردمی و ارتباط مستقیم با شهروندان، فرصتی مغتنم برای درک بهتر واقعیت‌های اجتماعی و ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی دستگاه‌های اجرایی است.

سامانه سامد (سامانه ارتباطی مردم و دولت) یکی از ابزارهای مهم در تحقق دولت پاسخگو و شفاف به شمار می‌رود که شهروندان از طریق آن می‌توانند درخواست‌ها، شکایات، انتقادات، گزارش‌ها، طرح‌ها و پیشنهادهای خود را بدون محدودیت زمانی و مکانی با دستگاه‌های دولتی در میان بگذارند. این سامانه همچنین امکان پیگیری و ارزیابی پاسخ‌های ارائه شده را برای نهادهای نظارتی و سطوح بالاتر مدیریتی فراهم کرده است.

استاندار آذربایجان شرقی در پایان تماس‌های تلفنی خود با شهروندان، با تقدیر از تلاش‌های کارکنان مرکز ارتباطات مردمی استانداری، خواستار تقویت این بستر ارتباطی و استفاده حداکثری از ظرفیت سامد برای بهبود عملکرد دستگاه‌های اجرایی شد.