

تاریخ : ۱۴۰۳/۱۲/۲۶
شماره : ۲۱/۱۴/۹۶۷۰۸
پیوست : دارد

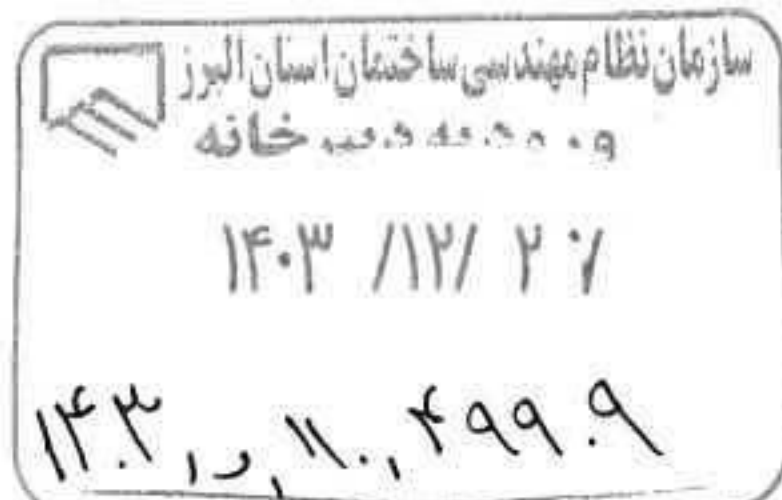
سامانه پیام

بسمه تعالی

استاداری البرز

{جهش تولید با مشارکت مردم}

(حائز اهمیت)



استاندار محترم البرز

فرماندهی محترم انتظامی استان

فرماندهی محترم راهنمایی و رانندگی استان

معاون محترم سیاسی، امنیتی و اجتماعی

معاون محترم هماهنگی امور عمرانی

معاون محترم هماهنگی امور اقتصادی

معاون محترم توسعه مدیریت و منابع

فرمانداران محترم شهرستان‌های کرج، ساوجبلاغ، نظرآباد، فردیس، اشتهارد، طالقان و چهارباغ

مدیرکل محترم دفتر امور اجتماعی و فرهنگی

مدیرکل محترم دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی

مدیرکل محترم دفتر فنی، امور عمرانی، حمل و نقل و ترافیک

مدیرکل محترم دفتر امور شهری و شوراهای

مدیرکل محترم دفتر امور روستایی و شوراهای

مدیرکل محترم دفتر هماهنگی امور اقتصادی

مدیرکل محترم دفتر امور زنان و خانواده

شهرداران محترم تابعه استان

ریاست محترم سازمان میادین شهرداری کرج

ریاست محترم سازمان زندان‌های استان

ریاست محترم سازمان نظام مهندسی استان

ریاست محترم شورای هماهنگی بانک‌های استان

مدیرکل محترم کمیته امداد امام خمینی (ره) استان

مدیرکل محترم بهزیستی استان

مدیرکل محترم راهداری و حمل و نقل جاده‌ای استان

مدیرکل محترم غله و خدمات بازرگانی استان

مدیرکل محترم بنیاد شهید و امور ایثارگران استان

مدیرکل محترم آموزش و پرورش استان

مدیرکل محترم صنعت، معدن و تجارت (صمت) استان

مدیرکل محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان

تاریخ : ۱۴۰۳/۱۲/۲۶
شماره : ۲۱/۱۴/۹۶۷۰۸
پیوست: دارد

بسمه تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور
استادای البرز

{جهش تولید با مشارکت مردم}

مدیرکل محترم راه و شهرسازی استان
مدیرکل محترم بیمه ای تامین اجتماعی استان
مدیرکل محترم امور مالیاتی استان
مدیرکل محترم بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان
رئیس محترم دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز
رئیس محترم جهاد کشاورزی استان
مدیرکل محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی استان
مدیرکل محترم آموزش فنی و حرفه ای استان
مدیرکل محترم دامپزشکی استان
مدیرکل محترم بیمه سلامت
مدیرکل محترم شرکت پست استان
مدیرعامل محترم شرکت آب و فاضلاب (آبفا) استان
مدیرعامل محترم شرکت آب منطقه ای استان
مدیرعامل محترم شرکت توزیع نیروی برق استان
مدیرعامل محترم شرکت گاز استان
مدیرعامل محترم شرکت شهرک های صنعتی استان
مدیرعامل محترم شرکت عمران شهر جدید مهستان
مدیر محترم شرکت مخابرات منطقه البرز

موضوع : برنامه زمانبندی حضور مدیران استان در سایت سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت استان سامد (پاسخگویی
برخط مدیران استان در سال ۱۴۰۴

با سلام و احترام؛

با عنایت به بند ۶ - ۲ شیوه نامه برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره مردم با مسئولین دستگاههای اجرایی مشمول
نظام نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد و اصلاحیه بعدی آن (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری)
مبنی بر ضرورت حضور استاندار محترم و مسئولین استانی جهت پاسخگویی برخط از طریق تلفن سه شماره ای ۱۱۱ به مردم
شریف استان در محل استقرار سایت سامانه ارتباط مردم و دولت (سامد)، بدینوسیله جدول برنامه زمانبندی کلی سالانه حضور
مدیران استانی تا پایان سال ۱۴۰۴ در محل سایت شماره ۲ سامد استانداری به شرح جدول ذیل جهت بهره برداری و
هماهنگی های لازم به حضور ارسال می گردد.

با توجه به اهمیت موضوع و تأثیر مستقیم آن در نمره ارزیابی سالانه مدیران دستگاههای اجرایی و نظارت همزمان و
برخط مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری بر حضور مدیران محترم وفق برنامه اعلامی، شایسته است در موعد مقرر شخصاً

تاریخ : ۱۴۰۳/۱۲/۲۶
شماره : ۲۱/۱۴/۹۶۷۰۸
پیوست : دارد

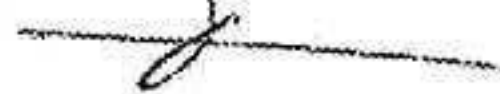
بسمه تعالی

{جهش تولید با مشارکت مردم}

به همراه مسئول بازرسی و رسیدگی به شکایات، رابط سامد و یک نفر از روابط عمومی آن مجموعه در محل سایت برخط مدیران استان در محل طبقه منفی یک ساختمان اصلی از سمت راهرو این دفتر راس ساعت مقرر حضور بهم رسانید. همچنین ترتیبی اتخاذ فرمائید تا اطلاع رسانی به هر طریق ممکن بنحو مطلوب (از طریق پرتال اطلاع رسانی آن دستگاه، ارسال پیامک به جامعه هدف، فضای مجازی، شبکه های اجتماعی، نصب بنر و...) به مردم شریف استان صورت پذیرفته و تصاویر مستند نحوه اطلاع رسانی را در زمان حضور تحویل نماینده این دفتر نمایند.

سید اکبر حسینی موخر

مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی
امور حقوقی و ارتباطات مردمی



رونوشت:

- ✓ جناب آقای دکتر عبداللهی استاندار محترم جهت مزید استحضار
- ✓ جناب آقای بیات مدیر کل محترم سامانه خدمات الکترونیکی مردمی مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری جهت استحضار
- ✓ جناب آقای مدیر کل محترم ارتباطات مردمی و سفرهای مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری جهت استحضار
- ✓ جناب آقای کبریایی مشاور عالی و مدیر کل محترم حوزه استاندار جهت استحضار
- ✓ فرمانداران محترم شهرستان های تابعه استان جهت آگاهی و دستور اطلاع رسانی از طریق مکاتبه با دستگاه های اداری شهرستان برای بهره برداری کارکنان ادارات شهرستان در صورت لزوم
- ✓ جناب آقای سورنی سرپرست محترم اداره کل حراست جهت آگاهی
- ✓ جناب آقای قهرمانی سرپرست محترم اداره کل امور اداری و مالی جهت آگاهی و دستور اطلاع رسانی به تمامی همکاران استانداری از طریق دبیرخانه مرکزی برای بهره برداری لازم و همکاری لازم در جهت پذیرایی از مدیران مدعو
- ✓ روابط عمومی و امور بین الملل جهت آگاهی و اطلاع رسانی از طریق پرتال استانداری و فضای مجازی
- ✓ مدیران کل / روسا / مدیران عامل دستگاه های استان جهت آگاهی و دستور اطلاع رسانی به تمامی کارکنان زیرمجموعه برای بهره برداری
- ✓ جناب آقای کریمی زارچی مدیر کل محترم صدا و سیما مرکز البرز جهت آگاهی و اطلاع رسانی حضور مدیران در هر هفته از طریق زیرنویس در بخش های مختلف خبری، رادیو البرز، حضور همکاران جهت ضبط و پخش برنامه در شبکه استانی البرز
- ✓ شهرداران محترم تابعه استان جهت آگاهی و دستور اطلاع رسانی به کارکنان زیر مجموعه و نصب بنر زمانبندی حضور آن مقام محترم در برنامه زمانبندی تعریف شده در مکان مناسب جهت بهره برداری کلیه شهروندان

تاریخ : ۱۴۰۳/۱۲/۲۶
شماره : ۲۱/۱۴/۹۶۷۰۸
پیوست : دارد

بسم تعالی

استاداری البرز

{جهش تولید با مشارکت مردم}

ردیف	روز هفته	تاریخ	۸:۳۰ - ۱۰:۰۰	۱۰:۳۰ - ۱۲:۰۰	۱۲:۳۰ - ۱۴:۰۰
۱	سه شنبه	۱۴۰۴/۱/۲۶	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰	معاونت توسعه مدیریت و منابع ۱۱-۱۲:۳۰	
۲	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۲/۰۷	فرمانداری فردیس	فرمانداری کرج	فرمانداری طالقان
۳	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۲/۱۴	فرمانداری چهارباغ	فرمانداری اشتهارد	فرمانداری نظرآباد
۴	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۲/۲۱	فرمانداری ساوجبلاغ	بهزیستی	کمیته امداد امام خمینی (ره)
۵	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۲/۲۸	بیمه ای تامین اجتماعی	بیمه سلامت	دانشگاه علوم پزشکی
۶	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۲/۳۰	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰	سازمان میادین شهرداری کرج ۱۱-۱۲:۳۰	
۷	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۳/۰۴	شهرداری گرمدره	تعاون، کار و رفاه اجتماعی	شهرداری آسارا
۸	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۳/۱۱	شرکت آب و فاضلاب	شرکت آب منطقه ای	بنیاد مسکن انقلاب اسلامی
۹	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۳/۲۵	سازمان زندانها استان	بنیاد شهید و امور ایثارگران	شورای هماهنگی بانکها
۱۰	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۳/۲۷	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰		
۱۱	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۴/۰۱	شهرداری هشتگرد	جهاد کشاورزی	شهرداری کوهسار
۱۲	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۴/۰۸	راه و شهرسازی	شرکت عمران شهر جدید مهستان	شهرداری ماهدشت
۱۳	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۴/۲۲	شهرداری پلنگ آباد	امور مالیاتی	شهرداری چهارباغ
۱۴	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۴/۳۱	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰	فرماندهی نیروی انتظامی استان ۱۱-۱۲:۳۰	
۱۵	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۵/۰۵	شرکت آب و فاضلاب	شرکت توزیع نیروی برق	شرکت مخابرات
۱۶	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۵/۱۲	شرکت آب منطقه ای	شهرداری گلسار	شهرداری اشتهارد
۱۷	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۵/۱۹	شهرداری نظرآباد	آموزش و پرورش	شهرداری کمالشهر
۱۸	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۵/۲۶	شهرداری شهر جدید مهستان	شرکت گاز	شهرداری طالقان
۱۹	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۵/۲۸	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰	شهرداری کرج ۱۱-۱۲:۳۰	
۲۰	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۶/۱۶	سازمان حمل و نقل بار و مسافر	صنعت، معدن و تجارت	هلال احمر
۲۱	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۶/۲۳	شهرداری مشکین دشت	شهرداری فردیس	شهرداری محمدشهر
۲۲	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۶/۲۵	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰	فرماندهی راهنمایی و رانندگی استان ۱۱-۱۲:۳۰	
۲۳	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۷/۱۳	آموزش و پرورش	آموزش فنی و حرفه ای	تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۲۴	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۷/۲۰	بهزیستی	کمیته امداد امام خمینی (ره)	دفتر اجتماعی و فرهنگی
۲۵	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۷/۲۹	استاندار محترم ۹-۱۰:۳۰		
۲۶	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۸/۰۴	صنعت، معدن و تجارت	شرکت شهرکهای صنعتی	دفتر هماهنگی امور اقتصادی

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۲۶

شماره: ۲۱/۱۴/۹۶۷۰۸

پیوست: دارد

بسمه تعالی



{جهش تولید با مشارکت مردم}

۲۷	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۸/۱۸	شرکت عمران شهر جدید مهستان	شهرداری شهر جدید مهستان	معاون هماهنگی امور عمرانی
۲۸	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۸/۲۵	اداره کل غله و خدمات بازرگانی	جهاد کشاورزی	دامپزشکی
۲۹	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۸/۲۷	استاندار محترم ۹-۱۰.۳۰		
۳۰	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۹/۰۲	بنیاد مسکن انقلاب اسلامی	شرکت گاز	سازمان نظام مهندسی استان
۳۱	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۹/۰۹	شرکت مخابرات	بیمه ای تامین اجتماعی	شرکت توزیع نیروی برق
۳۲	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۹/۱۶	دانشگاه علوم پزشکی	فرهنگ و ارشاد اسلامی	امور مالیاتی
۳۳	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۹/۲۳	شهرداری تنکمان	شهرداری نظرآباد	فرمانداری نظرآباد
۳۴	سه شنبه	۱۴۰۴/۰۹/۲۵	استاندار محترم ۹-۱۰.۳۰		
۳۵	یکشنبه	۱۴۰۴/۰۹/۳۰	شهرداری پلنگ آباد	شهرداری اشتهارد	فرمانداری اشتهارد
۳۶	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۰/۰۷	شهرداری گلزار	شهرداری چهارباغ	فرمانداری چهارباغ
۳۷	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۰/۱۴	راهداری و حمل و نقل جاده ای	شهرداری طالقان	فرمانداری طالقان
۳۸	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۰/۲۱	شهرداری کوهسار	شهرداری هشتگرد	فرمانداری ساوجبلاغ
۳۹	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۰/۲۸	شهرداری گرمدره	شهرداری فردیس	فرمانداری فردیس
۴۰	سه شنبه	۱۴۰۴/۱۰/۳۰	استاندار محترم ۹-۱۰.۳۰		
۴۱	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۱/۰۵	دفتر فنی، امور عمرانی و حمل و نقل	شهرداری محمدشهر	شهرداری کمالشهر
۴۲	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۱/۱۲	شهرداری ماهدشت	راه و شهرسازی	شرکت پست استان
۴۳	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۱/۲۶	دفتر امور روستایی و شوراهای	دفتر امور بانوان و خانواده	شهرداری مشکین دشت
۴۴	سه شنبه	۱۴۰۴/۱۱/۲۸	استاندار محترم ۹-۱۰.۳۰		
۴۵	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۲/۰۳	دفتر امور شهری و شوراهای	شهرداری کرج	فرمانداری کرج
۴۶	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۲/۱۰	اتباع و امور مهاجرین خارجی	بنیاد شهید و امور ایثارگران	منابع طبیعی و آبخیزداری
۴۷	یکشنبه	۱۴۰۴/۱۲/۱۷	معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی	معاون هماهنگی امور عمرانی	معاون هماهنگی امور اقتصادی
۴۸	سه شنبه	۱۴۰۴/۱۲/۲۶	استاندار محترم ۹-۱۰.۳۰		



مرکز ارتباطات مردمی

**شیوه نامه برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره
مردم با مسئولین دستگاه‌های اجرایی
مشمول نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد
(موضوع مصوبه شماره ۶۳۳۰/۹۲/۲۰۶ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری)
و اصلاحیه بعدی آن**

تهیه کننده و بازنگری:

حسین راحمی معاون اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها

سجاد صفری پور طاهر رئیس اداره دیدارها و ملاقات‌ها

تایید کننده:

دانیال نوری منفرد سرپرست اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها

تصویب کننده:

حجت الاسلام و المسلمین احمد صالحی رئیس مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

خرداد ماه ۱۴۰۱

فهرست	صفحه
عنوان	۳
مقدمه	۴
اهداف	۵
اصطلاحات و تعاریف	۶
سازمان کار	۷
میزان نیازهای مردمی در سفرهای استانی	۸
ملاقات جهت راه اندازی و مدیریت و مستندسازی	۹
ملاقات جهت راه اندازی و مستندسازی	۱۰

۱- مقدمه:

ارتباطات مردمی با ویژگی‌های برجسته و منحصر به فرد در دولت سیزدهم، برگرفته از مبانی اسلام ناب محمدی (صلی الله علیه و آله)، سنت علوی و مورد تایید مقام معظم رهبری (مدظله العالی) است. با تاکید و محوریت اهتمام به تفکر عدالت محور و روحیه انقلابی، مردم‌داری، پاک‌دستی، فسادستیزی و قانون‌مداری موردنظر ریاست محترم جمهور، به عنوان بزرگترین و ارزشمندترین سرمایه اجتماعی و پشتوانه مردمی دولت و نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران شناخته شده، که این امر ناشی از تجلی اراده‌ی الهی در خدمت بی‌منت به مردم می‌باشد.

از زمان استقرار دولت مردمی، مرکز ارتباطات مردمی در عرصه‌های مختلف ارتباطات مردمی به دستاوردهای ماندگاری نائل آمده است که نمونه‌ی آن تجلی ارتباطات مدیران‌ارشد، میانی و پایه دستگاه‌های اجرایی با مراجعین حضوری می‌باشد؛ اقبال وسیع مردمی به رویکرد عدالت‌خواهی، فسادستیزی و مردمی بودن دولت، موجبات حضور چندین برابری مراجعان نسبت به گذشته را فراهم آورده است که با بررسی آمار، این تعداد به صورت تصاعدی در حال افزایش می‌باشد.

باعنایت به توسعه همه جانبه ارتباطات با مردم در دولت مردمی و ایجاد وظایف و مأموریت‌های جدید در حوزه مرکز ارتباطات مردمی، به‌ویژه در طراحی و پیاده‌سازی الگوهای متفاوت ارتباط حضوری دولت و مردم، متناسب با رویکردهای دولت و نقش‌آفرینی مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی در برقراری ارتباطات دوسویه بین دولت و مردم و ارتقاء سطح پاسخگویی مؤثر، فراهم نمودن بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، به‌گزینی و به‌کارگیری کامل ظرفیت والای نیروی انسانی متخصص، متعهد و کارآمد، شتاب این امر را دوچندان می‌نماید.

۲- اهداف:

- ۱-۲ تقویت و تثبیت اعتماد عمومی مردم به دولت و افزایش رضایت مردم عزیز میهن اسلامی از طریق ارتقای کیفیت پاسخگویی به موقع و در شان ایشان توسط دستگاه‌های اجرایی
- ۲-۲ افزایش، جاری و ساری نمودن روحیه مردم‌داری در مدیران ارشد، میانی و پایه و کارکنان دستگاه‌های اجرایی
- ۳-۲ افزایش سرعت، دقت و ارتقای سطح کیفیت در پذیرش، تکریم و رسیدگی به مراجعات مردمی با بهره‌گیری از نیروی انسانی متعهد و پایبند به روحیه جهادی، انقلابی، مردمی و همچنین استفاده حداکثری از سامانه‌های هوشمند و الکترونیکی از جمله سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)
- ۴-۲ کاهش فاصله میان مردم و مسئولین و نهادینه نمودن فرهنگ مردم‌داری در دستگاه‌های دولتی و بیان بلاواسطه مطالبات مردم به مدیران دستگاه‌های اجرایی کشور
- ۵-۲ افزایش حساسیت، تعهد و مهارت کارگزاران دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی در صیانت از حقوق مردم و ارتقاء سطح پاسخگویی به مردم
- ۶-۲ تدوین روش‌های غیرقضایی برای مقابله با نقض حقوق مردم با هدف طرح آسان اعتراضات، شکایات و رسیدگی در کمترین زمان ممکن و مقابله با هرگونه تعرض به حقوق مردم و افزایش میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات عمومی

- [illegible]

- ۷-۲ اهتمام به مصداق اصل کرامت انسانی و پیگیری اجرای آن؛ از جمله منع شدید هرگونه توهین یا برخورد تحقیرآمیز
- ۸-۲ گسترش مطالعات و بررسی‌های علمی و کاربردی به منظور شناسایی چالش‌ها و موانع فراوی تحقیق حقوقی و یافتن راهکارهای عملی در نظام اداری و انجام اقدامات اصلاحی و خیرانی
- ۹-۲ تدوین شاخص‌های کمی و کیفی به منظور بایش و ارزیابی فعالیت دستگاه‌های اجرایی در حوزه احقاق حقوق مردم
- ۱۰-۲ برنامه‌ریزی و تلاش مستمر در همکاری با دیگر قوا و دستگاه‌های حاکمیتی، مراجع عمومی و نهادهای غیردولتی برای ایجاد هماهنگی و انسجام در رعایت حقوق مردم و یافتن راهکارهای قانونی مناسب
- ۱۱-۲ پیشگیری از ایجاد زمینه‌های نقض حقوق مردم به ویژه نقض‌های نظام‌مند و مکرر با استفاده از حداکثر امکانات قوه مجریه و
- ۱۲-۲ التزام مدیران و مسئولان اجرایی به رعایت حقوق مردم در همه برنامه‌ریزی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها، تصمیمات، اقدامات و برخورد با همکاری سایر قوا و نهادهای عمومی و مدنی
- ۱۳-۲ دستیابی به الگوی تعامل اثربخش و پویا با مخاطبان پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور و ایجاد فرصت آرایه خدمات
- دستگاه‌های اجرایی به گروه‌های مختلف مردم مومن و انقلابی

- ۳-۱۲ **شکایت:** تقاضای احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه‌های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی
- ۳-۱۳ **درخواست:** تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص
- ۳-۱۴ **گزارش (مشاهدات):** عبارت است از بیان واقعیتی از سوی مردم به دستگاه اجرایی که اطلاع دادن آن دارای منفعتی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه بوده و یا از ایجاد ضرر به منافع و جامعه جلوگیری می‌نماید.
- ۳-۱۵ **ابراز احساسات:** عبارت است از بیان مکنونات قلبی مردم به مقام معظم رهبری^(مدظله‌العالی) و رئیس‌جمهور محترم به شکل هنرمندانه در قالب شعر، نقاشی، دکلمه و ...
- ۳-۱۶ **ایده و پیشنهاد:** عبارت است از ارائه هرگونه فکر و روش جدیدی که در راستای مشارکت مردم در اداره هرچه بهتر امور کشور منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در وقت، سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.
- ۳-۱۷ **مشاوره و راهنمایی:** برقراری ارتباط به منظور آگاهی‌بخشی و هدایت منطقی متقاضیان براساس قوانین، مقررات و رویه‌های جاری و کمک جهت حل مشکل
- ۳-۱۸ **ثبت نتیجه خدمت:** درج خدمات ارائه شده به متقاضی در سامد و اطلاع‌رسانی کلیه ارجاعات و اقدامات صورت‌پذیرفته به متقاضی

۴- سازمان کار:

- ۴-۱ سیاست‌گذاری، هدایت و پیشنهاد تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقای پاسخگویی به عهده مرکز می‌باشد.
- ۴-۲ مسئولیت هماهنگی و اجرای این شیوه‌نامه و استقرار میز ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی) بر عهده دفاتر ستادی و در سطح استان بر عهده دفاتر و در سطح شهرستان بر عهده فرمانداری‌ها می‌باشد.
- ۴-۳ استانداردها و فرمانداری‌ها مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۳) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان، دسترسی اشخاص توان‌خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند و در محیط، علائمی را که برای اشخاص توان‌خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند و حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان درخصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴-۴ راه‌اندازی سیستم‌های رایانه همراه مجهز به پوششگر رایانه‌ای و برقراری شبکه دولت جهت دسترسی به سامد از وظایف استانداری‌ها و فرمانداری‌ها می‌باشد.
- ۴-۵ اطلاعات موردنیاز مردم می‌بایستی ازطریق مختلف در اختیار آن‌ها قرار داده شوند (نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور و کتاب برای مراجعین و ...) و تاکید می‌گردد: میز ارتباطات مردمی صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد باتوجه به شرح وظایف دستگاه مربوطه خود بوده و می‌بایستی از ورود به حوزه اختیارات سایر دستگاه‌ها خودداری نماید. هم‌چنین مدیران باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد باید آن‌ها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۴-۶ تمامی امور پذیرش، راهنمایی و مشاوره مراجعین حضوری به میز ارتباطات مردمی نظیر ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم، دریافت مورد و هدایت مراجعین، توسط عوامل اجرایی دفاتر ستادی، دفاتر و فرمانداری انجام می‌پذیرد و مراجعین مورد استقبال

ملاقات و عمومی و دیدار عمومی و وحدت و اتحاد مردم و مطالبات مردم به رسیدگی در روند رسیدگی به منظور بهبود و سرعت بخشی در روند رسیدگی به منظور بهبود و

A- ဘုရားနဲ့ အဲဒီလို ရှိနေတာမျိုး၊ ရှေးကတည်းက လူတွေ ကံလို့ သုံးစွဲကြတာမျိုး

۷-۵. "می خاج" مریضه اچراغه دستبل و تاربل ر باشد به استناد بانشدگی و سیدگی سطح از سطح خاورد مورده سوریه که در

در صورتی که به مورد خدمت مادی و معنوی ارائه شود اقدام استاندارد تحت عنوان "بایستخ مثبت" در سامد ثبت می گردد.

۴-۵ اقدام می‌نماید.

...የጥቅም ላይ የዋለው የሰነድ ቁጥር (...) ነው።

۵-۴- مقاضی ملاقات با استنادار پس از فراخوانده شدن، در صورت نیاز، مدارک و مستندات لازم خود (اداری، سوایق پزشکی،

[illegible]

شخص به تشخیص از موضوعات فردی خاص و ویژه که در روستایی و شهری

امکانات رفاهی، فرهنگی، خدماتی، بهداشتی، تفریحی، عمران و مواصلات، شهرستانها، استان و سطح استانی در آذربایجان و آذربایجان غربی، سرمايه گزاری و کارخانه ها

۴-۵) کی، تولیدی و احداثی به صورت مرزدار، مهره کوهی و گروهي عمومی و موارد عبارتند از: مواردي ملاقات است برای فرخواندن قابل دیدن مواردی

[illegible]

۳-۵ پژوهش‌های کیفی و روش‌های کیفی (۱۱۱) برای گرفتن به تلفیق به مقایسه نتایج در صورت تمایز

[illegible]

و لغت و ادبیات و تاریخ و جغرافیا و اقتصاد و حقوق و فلسفه و علم و ادب و هنر و ورزش و تفریح و ...

دستگاه‌های اجرایی، جهت پاسخگویی برخی استفسارهای (۱۱۱) به مردم، در محل استقرار سمارت در استانبول حضور یافتند.

۲-۵ به منظور پیگیری از ظرفیت سامت، استانداریان موظفند علاوه بر انجام ملاقات مردمی هفتگی، به همراه مسئولین ذی ربط

زمان مشخص (یک روز در هفته) تعیین و اِزطریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۱-۵. مسئولین دستگاههای اجرایی، حسب مورد موظفند برنامۀ دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در روز و

[illegible]

دستگاه مربوطه خود بوده و از ورود به حوزه اختیارات سایر دستگاه‌ها خودداری نماید.

۴-۵. میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاههای اجرایی (تسامی سطوح)، صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد بانویجه و شرح وظایف

است. اینجا نیز مورد مورد

دریافته‌اند که به واسطه دسترسی به اینترنت، راه‌اندازی سیستم‌های برق‌رسانی و راه‌اندازی شبکه‌های شتاب‌دهنده (هم چنین) هم‌چنین

مختص در محورهای اصلی و به عنوان یک فرد آزاد و مستقل (به گونه‌ای که افراد دارای دغدغه و نگرانی و ...)

محل استقرار میز ارتباطات مردمی می‌بایست دارای فضای فیزیکی مناسب برای تکریم ارباب رجوع (دسترسی آسان عموم مردم،

[illegible][illegible]

۱۰۰۰

[illegible]

سیدنا محمد و آلہ و صحابہ کرام علیہم السلام

شرایط مناسب فیزیکی و شرایط
استاندارد، امکانات و فناوری و فنون، خدمات، ارائه خدمات و محیط اراضی و محله‌ها
شهرهای مکلفند فضا و محیط اراضی و محله‌ها

بنابر آنچه از فرمایشات و دستاویزهای ^(۹) و سایر جمعی امامت حضرت امامت کمیتہ و امور ائمه و شیعہ و بنابر

باشد. داشته دستور همه هر نمازخانه در (۱۰) دستگاه (۱۰) تعداد ده که گویای به می باشد و ... به عنوان (سازمانی) رفاقت تعاون کار و وزارت تعاون؛ آموزش پژوهشی و درمانی و بهداشت وزارت دارایی؛ و اقتصادی و امور اقتصاد وزارت تعاون؛ کشاورزی و تجارت و صنعت معدنی و تجارت؛ وزارت راه و شهرسازی؛ و ...؛ وزارت تأمین اجتماعی و ...؛ کشاورزی، سازمان

۷-۷. در خواست‌ها، شکایات، درستی مردمی و مراجعین و مخاطبین در این برنامه، فراوانی دستگاه‌های دولتی حضور مسئولیت اولویت

۴-۷. زمانی حضور یک ساعت پیش از شروع برنامه و تا یک ساعت پس از اتمام برنامه بختی تعین می گردد.

[illegible]

۵-۷- شمرستان؛ اجزای واحدی و ادارات و رؤسای استان و اجزای دستگاهی حضور مدیران محترم است لوجه زمان بندی ضروری

[illegible]

۴-۷ مسئولین دستگاههای اجرایی، در راستای ارتباط نزدیک با مردم برای آگاهی از مشکلات و اهتمام و رفع آن؛ موظفند برنامه

၂။ အောက်ပါအတိုင်း ဖြစ်ပေါ်လာသည်။

و مسئولین و مردم توسط مطالبات برای واسطه استعمال مستطورات مردمی در میان اربابان و مسئولین و همایون و اخراج مسئولیت

انامه جمعه، استاذانری تهرانی و شهرداری تهرانی تعین و انلاج خواهد شد.

[illegible]

۱۰۰۰ کیلوگرام می کشد و کسور جمعاً بنابر اقامه ای که در این کتاب است

[illegible]

۸- پاسخگویی و رسیدگی به شکایات:

- ۸-۱ مسئولیت پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده فرماندار، در سطح استان بر عهده دفاتر و در دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی) بر عهده دفاتر ستادی می‌باشد.
- ۸-۲ چنانچه پس از بررسی‌های لازم و تشکیل جلسه حل مسأله با شاکی و دستگاه اجرایی ذی‌ربط در رابطه با احقاق حقوق حقه فرد یا افراد جمع‌بندی صورت گرفت، دستگاه‌های اجرایی ملزم به اجرای تصمیمات متخذه خواهند بود و در صورت تعلل یا استتکاف از اجرای تصمیمات متخذه، مرکز (کمیته مشترک اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد و اداره کل رسیدگی به شکایات و درخواست‌های مردمی) براساس ساز و کار پیش‌بینی شده در بند (۴) تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری، موضوع اصلاحیه بند (۹-۱) نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد؛ موارد تخلف را به مراجع ذی‌صلاح از جمله هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری، جهت رسیدگی اعلام و اقامه دعوی می‌نماید.
- ۸-۳ کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند شکایات مربوط به کارکنان زیرمجموعه خود را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نمایند و در صورت نیاز به تعیین میزان خسارت (احتمالی) وارده به مردم، عنداللزوم شکایت به مراجع قضایی ارسال گردد.
- ۸-۴ شکایات مربوط به رؤسای ادارات و واحدهای اجرایی شهرستان می‌بایست مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار گیرد.
- ۸-۵ شکایات مربوط به مدیران دستگاه‌های اجرایی استان، فرمانداران و دفاتر؛ مستقیماً توسط استاندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.
- ۸-۶ بازه زمان پاسخگویی به شکایات و درخواست‌ها توسط دستگاه‌های اجرایی از زمان دریافت تا حصول نتیجه نهایی، حداکثر به مدت ده (۱۰) روز کاری تعیین می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، متقاضیان را از این موضوع مطلع سازند و در هر صورت حداکثر زمان قابل تمدید، هفت (۷) روز کاری می‌باشد.

۹- فرآیند گزارش دهی:

- ۹-۱ دفاتر؛ موظفند گزارشات دوره‌ای (در مقاطع زمانی ماهانه - یکم تا پنجم ماه بعد)، عملکرد میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سطوح استانی و شهرستانی در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور را مطابق جداول شماره یک و دو مندرج در بند (۹-۵) در قالب فایل **word** و **Excel** به مرکز مدیریت عملکرد بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور ارایه و متعاقب آن مرکز یادشده گزارش استان‌ها را جمع‌بندی و به اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ارایه خواهد نمود و متعاقب آن؛ موارد جهت ارزیابی عملکرد به اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارائه می‌گردد.
- ۹-۲ دفاتر ستادی؛ موظفند گزارشات دوره‌ای (در مقاطع زمانی ماهانه - یکم تا پنجم ماه بعد)، عملکرد میز ارتباطات مردمی را مطابق جداول شماره یک و دو مندرج در بند (۹-۵) در قالب فایل **word** و **Excel** مستقیماً به اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری، جهت ارزیابی عملکرد ارایه نمایند.
- ۹-۳ عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه میز ارتباطات مردمی به صورت منظم، دقیق و مداوم، رصد و با شاخص‌ها و استانداردهای کمی و کیفی انطباق داده شده و ارزیابی عملکرد مدیران و سنجش میزان رضایت مردم از اجرای برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع از طریق بازرسی‌های آشکار و پنهان توسط اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز معمول و گزارش‌های لازم به مراجع ذی‌ربط ارایه می‌گردد.
- ۹-۴ مکان و زمان استقرار میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی می‌بایست به اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز اطلاع‌رسانی گردد تا برنامه‌ریزی‌های لازم برای تحقق امکان و شرایط بازرسی‌های یادشده فراهم گردد.

۵-۹ ضمیمه:

جدول شماره یک (۱)

نام استان	نام شهرستان	دستگاه اجرایی	عنوان سمت مدیر مربوطه	تعداد موارد رسیدگی شده		
				تاریخ ملاقات	شکایت	درخواست

جدول شماره دو (۲)

نام استان : نام شهرستان : دستگاه اجرایی : عنوان سمت مدیر مربوطه : تاریخ ملاقات :

ردیف	نام خانوادگی و نام و	شماره ملی	شماره پیگیری ساند	شماره تماس	موضوع	ملاحظات

مردم به چهار به چهار و ملاقات و هموار دیدن به نام به شش موضوع (مردم) ملاقات مردم

سزاوارت ہے

(۱) $\frac{1}{x^2} = x^{-2}$

Number: 18438 - Date: 26/03/1401

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۲۵

ساعت: ۱۱:۰۵

طبقه بندی: عادی

فوریت: خیلی فوری



مرکز ارتباطات مردمی
رئیس

مردمی بودن خیلی مهم است، متناهی از مهمترین مسائل مردمی بودن، مردمی ماندن است، مردمی بماند خسته نشود.

بیانیت رهبر معظم انقلاب اسلامی دیدار با مسئولان نظام ۱۴۰۱/۰۱/۲۳

تمامی وزارت خانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه،
تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و
سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند

بسلام و تحیت؛

ارتباطات مردمی با ویژگی‌های برجسته و منحصر به فرد در دولت سیزدهم برگرفته از مبانی
اسلام ناب محمدی (صلی الله علیه و آله) و سنت علوی و مورد تایید مقام معظم رهبری (مدظله العالی) با تاکید و محوریت اهتمام به تفکر
عدالت‌محور و روحیه انقلابی، مردم‌داری، پاک‌دستی، فسادستیزی و قانون‌مداری مورد نظر ریاست محترم جمهور،
به عنوان بزرگترین و ارزشمندترین سرمایه اجتماعی و پشتوانه مردمی دولت و نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران می‌باشد، که این امر
ناشی از تجلی اراده‌ی الهی در خدمت بی‌منت به مردم می‌باشد.

از زمان استقرار دولت مردمی، مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری در عرصه‌های مختلف ارتباطات مردمی به دستاوردهای
ماندگاری نائل آمده‌است، که نمونه آن تجلی ارتباط مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی با مراجعین حضوری می‌باشد؛ باعنایت به توسعه
همه‌جانبه ارتباطات با مردم در دولت مردمی و ایجاد وظایف و مأموریت‌های جدید در حوزه این مرکز، به‌ویژه در طراحی و پیاده‌سازی
الگوهای متفاوت ارتباط حضوری دولت و مردم، متناسب با رویکردهای دولت و نقش‌آفرینی مدیران دستگاه‌های اجرایی در برقراری
ارتباطات دوسویه بین دولت و مردم و ارتقای سطح پاسخگویی مؤثر، فراهم نمودن بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به‌منظور بهبود و
سرعت‌بخشی در روند رسیدگی به مطالبات مردم، دیدار عمومی و ملاقات چهره‌به‌چهره با مسئولین دستگاه‌های اجرایی
مشمول نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی
اداری و اصلاحیه بعدی آن) و هم‌چنین با اطمینان نظر به بخشنامه شماره ۴۷۳۱۸ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۱۶
وزیر محترم کشور، بدین‌وسیله شیوه‌نامه برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره‌به‌چهره مردم با
مسئولین دستگاه‌های اجرایی جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

احمد صالحی

رونوشت :

- جناب آقای دکتر مخبر معاون اول محترم رئیس‌جمهور برای استحضار
- جناب آقای اسماعیلی رئیس محترم دفتر رئیس‌جمهور برای استحضار
- جناب آقای دکتر مرتضوی معاون محترم امور اجرایی رئیس‌جمهور و سرپرست نهاد ریاست جمهوری برای استحضار
- جناب آقای وحیدی وزیر محترم کشور برای استحضار
- حجت‌الاسلام و المسلمین جناب آقای حاج‌علی اکبری رئیس محترم شورای سیاستگذاری ائمه جمعه برای استحضار
- استانداران محترم سراسر کشور برای استحضار
- مدیران کل محترم دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری
- مدیران کل محترم دفاتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری‌های سراسر کشور
- جناب آقای نوری منفرد سرپرست محترم اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها