



تأکید معاون فرماندار دماوند بر ارتقای کیفیت خدمات اداری و صیانت از حقوق شهروندان/فاصله میان مردم و مسئولان باید از میان برداشته شود

معاون فرماندار دماوند در نشست ستاد صیانت از حقوق شهروندی، بر ارتقای کیفیت خدمات اداری و صیانت از حقوق شهروندان تأکید کرد و گفت: فرمانداری از دستگاه‌هایی که در مسیر خدمت‌رسانی شایسته و جلب رضایت مردم عملکرد مطلوبی داشته باشند، حمایت می‌کند و از اقدامات مؤثر آنان قدردانی خواهد کرد.

به گزارش روابط عمومی فرمانداری شهرستان دماوند، نخستین نشست ستاد صیانت از حقوق شهروندی، در راستای تأکیدات و دستورات حیدری آزاد، فرماندار شهرستان دماوند، بر تکریم ارباب رجوع، پاسخ‌گویی مسئولان و تسهیل دسترسی شهروندان به خدمات اداری، به ریاست آرمودیان مقدم، معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرماندار، و با حضور مقدسی، رئیس اداره اجتماعی، زعفرانی، مشاور امور بانوان فرماندار، و اعضای شورای اداری شهرستان برگزار شد.

در این نشست، پس از ارائه گزارش رؤسای ادارات و بررسی وضعیت تکریم ارباب رجوع، آرمودیان مقدم با اشاره به جایگاه مردم در نظام خدمت‌رسانی اظهار داشت: مسئولان خادمان مردم هستند و جلب رضایت شهروندان باید در اولویت برنامه‌ها و عملکرد دستگاه‌های اجرایی قرار گیرد. مدیران باید با حذف فاصله‌های غیرضروری میان خود و مردم، زمینه ارتباط مستقیم، پاسخ‌گویی مؤثر و رسیدگی به مطالبات شهروندان را فراهم کنند.

معاون فرماندار دماوند با تأکید بر اینکه مسئولیت در نظام اداری به معنای پاسخ‌گویی در برابر مردم است، تصریح کرد: ما نباید خود را صرفاً مدیر بدانیم؛ بلکه پیش از هر چیز، در برابر مردم مسئول هستیم. مردم حق دارند مطالبات و مسائل خود را مطرح کنند، پاسخ روشن و قانع‌کننده دریافت کنند و از روند پیگیری درخواست‌هایشان مطلع باشند. صیانت از حقوق شهروندی ایجاب می‌کند که مسئولان این حق را به رسمیت بشناسند، با احساس مسئولیت و تعهد در برابر مردم پاسخ‌گو باشند و برای رفع مشکلات آنان از هیچ تلاش قانونی و اجرایی فروگذار نکنند.

وی با تأکید بر لزوم نهادینه شدن فرهنگ تکریم ارباب رجوع در ادارات افزود: احترام به کرامت انسانی، رعایت عدالت و انصاف، برخورد مناسب با مراجعه‌کنندگان، پرهیز از تبعیض و تسهیل فرآیندهای اداری از الزامات صیانت از حقوق شهروندی است. فرمانداری نیز از دستگاه‌هایی که در مسیر خدمت‌رسانی شایسته و جلب رضایت مردم عملکرد مطلوبی داشته باشند، حمایت می‌کند و از اقدامات مؤثر آنان قدردانی خواهد کرد.

آرمودیان مقدم همچنین با اشاره به مشکل قطعی سامانه‌های تلفنی ۱۱۵ و ۱۲۵ در شهر رودهن، بر ضرورت پیگیری فوری موضوع تأکید کرد و خواستار اطلاع‌رسانی شماره‌های جایگزین در فضای مجازی تا زمان رفع کامل مشکل شد تا شهروندان در مواقع ضروری با دشواری مواجه نشوند. وی دسترسی آسان و به موقع مردم به خدمات امدادی و اضطراری را از مصادیق مهم رعایت حقوق شهروندی دانست.

معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرماندار دماوند، شنیدن انتقادات و پیشنهادهای مردم را از الزامات بهبود عملکرد دستگاه‌های اجرایی دانست و با تأکید بر ضرورت فعال بودن میزهای خدمت در ادارات اظهار داشت: میز خدمت نباید صرفاً به محلی برای ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های اولیه محدود شود؛ بلکه باید با حضور نیروهای آگاه، باتجربه و مسلط به فرآیندهای اداری، به محلی برای شنیدن مسائل مردم، پیگیری درخواست‌ها، هماهنگی با بخش‌های مرتبط و حصول نتیجه تبدیل شود. مراجعه‌کننده باید اطمینان داشته باشد که مسئله او به درستی بررسی می‌شود و تا مشخص شدن نتیجه، پیگیری لازم صورت می‌گیرد.

وی با اشاره به ضرورت توجه بیشتر به جانبازان، افراد دارای معلولیت و سالمندان افزود: این گروه از شهروندان ممکن است در مراجعه حضوری و طی مراحل اداری با دشواری‌های بیشتری روبه‌رو باشند؛ ازاین رو، دستگاه‌های اجرایی باید با همکاری بیشتر، راهنمایی مناسب، تسهیل دسترسی و کاهش رفت‌وآمدهای غیرضروری، شرایط دریافت خدمات را برای آنان آسان‌تر کنند. تکریم ارباب رجوع زمانی محقق می‌شود که علاوه بر برخورد محترمانه، نیازهای مراجعه‌کنندگان نیز در نظر گرفته شود و خدمات متناسب با شرایط آنان ارائه شود.

آرمودیان مقدم همچنین حضور مدیران در اجتماعات مردمی و نمازهای جمعه را فرصتی برای ارتباط مستقیم با شهروندان برشمرد و با اشاره به تجربه مثبت ارائه خدمات و مشاوره در قالب میزهای خدمت نماز جمعه، بر تداوم این رویکرد تأکید کرد. وی خاطرنشان کرد که حضور مسئولان در میان مردم باید زمینه‌ای برای شنیدن بی‌واسطه مشکلات، بررسی مطالبات و پیگیری عملی مسائل باشد و به ارائه راهکارهای مشخص و حل مشکلات شهروندان منتهی شود.

معاون فرماندار دماوند در پایان، نظارت دقیق مدیران بر عملکرد کارکنان، رعایت حقوق شهروندی و پاسخ‌گویی مناسب به ارباب رجوع را ضروری دانست و بر مسئولیت مدیران در ارتقای کیفیت خدمات، اصلاح فرآیندهای اداری و تقویت اعتماد عمومی تأکید کرد. وی همچنین از تلاش مدیران و کارکنانی که در مسیر خدمت‌رسانی شایسته به مردم شریف شهرستان گام برمی‌دارند، قدردانی کرد.





انتهای پیام/