

آشنایی با مهمترین سامانه نظارتی در کشور

۱ - سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت (سامد) www.111.ir

برای سامانه الکترونیک ارتباط مردم و دولت اهدافی چون ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم، افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی دولت، توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات، ایجاد بستر مناسب برای تعامل آسان مردم و دولت، تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه، پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنها، افزایش نظارت مردمی بر نحوه ارائه خدمات دولتی و سیاست گذاری بر کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی مکاتبات واصله، در نظر گرفته شده است.

این سیستم در عین حال باعث برخی مسائل دیگر می شود که از جمله آنها می توان به پاسخگویی مطلوب و سازماندهی شده در قالب ارائه گزارشات لازم برای اعلام به مردم اعم از اعلام وصول و اطلاع از فرآیندها و مراحل پیگیری و اعلام نتیجه به متقاضیان، تهیه گزارشات زمان بندی شده و موردی به دستگاه ها، مراکز و دفاتر در سطوح مختلف تقسیمات کشوری و ارائه انواع آمارهای مورد نیاز دستگاه ها، مراکز، واحدها و ادارات و تهیه گزارشات مناسب برای مخاطبان خاص همچون رئیس جمهور و نمایندگان ملت در قوه مقننه، اشاره کرد.

برای ارتباط مردم با سامانه الکترونیک دولت، همه ابزارهای ارتباطی روز دنیا از جمله تلفن (شماره ۱۱۱ به عنوان سرشاخه ارتباطی) و همچنین نامبر، پیام کوتاه (SMS)، اینترنت شامل ایمیل و سایت اطلاع رسانی سامانه به آدرس www.111.ir و در صورت عدم دسترسی افراد به این ابزارها، سیستم مکاتبه یا مراجعه در نظر گرفته شده است.

بر اساس تعریف مسئولان سازمان پروژه طرح سامد، شماره تلفن ۱۱۱ سرشاخه اصلی سامانه های الکترونیک ارتباط مردم و دولت است و این ابزار به نحوی طراحی شده که هر فرد از هر نقطه از کشور بدون کد با این شماره تماس بگیرد، به طور اتوماتیک به سایت پاسخگویی سامد استان مربوطه متصل می شود.

از آنجا که اطلاعات شخصی افراد و دستگاه ها جزء اسرار است و برای جلوگیری از خروج و سوء استفاده از این اطلاعات باید محیطی امن ایجاد شود، مسئولان پروژه سامد تلاش کرده اند در ایجاد این سامانه، مباحث امنیتی لازم را در حد قابل قبولی رعایت کرده و با استفاده از امور و ابزار فنی روز، حفاظت از داده ها و اطلاعات تجمیع شده در مجموعه را تضمین کنند و از این رو، مردم می توانند با اطمینان اطلاعات خود را به سیستم ارائه کنند.

بعد از هر تماس تلفنی، کد رهگیری به شماره همراه فرد تماس گیرنده برای پیگیری درخواست یا شکایت خود ارسال می شود و متقاضی با ورود به سامانه ۱۱۱ و یا تماس با شماره ۱۱۱ می تواند از روند پیگیری درخواست یا شکایت خود مطلع شود.



۲- سجام؛ سامانه جامع ارتباط مردمی قوه قضاییه

[/https://sajam.eadl.ir](https://sajam.eadl.ir)

قوه قضاییه در راستای گسترش مشارکت مردمی در پیشگیری از وقوع جرم، مقابله با فساد، تخلفات و آسیب‌های اجتماعی، «سامانه جامع ارتباط مردمی (سجام)» به نشانی اینترنتی <https://sajam.eadl.ir> راه‌اندازی کرده است. این سامانه بستری برای دریافت گزارش‌ها، اطلاعات و مشاهدات مردمی در زمینه جرایم، تخلفات، فساد اداری، آسیب‌های اجتماعی و سایر موارد مرتبط فراهم می‌کند.

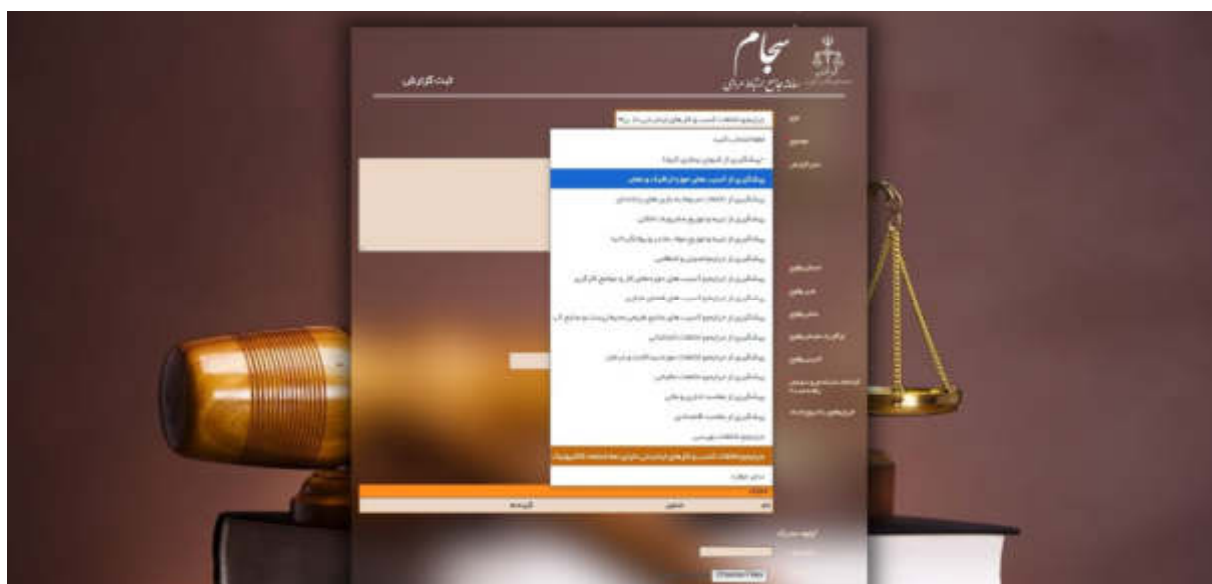
از طریق سامانه سجام، شهروندان می‌توانند گزارش‌های خود را به صورت محرمانه ثبت کرده و با دریافت کد رهگیری، روند رسیدگی به گزارش را پیگیری کنند. همچنین امکان ارسال برخی گزارش‌ها بدون افشای هویت گزارش‌دهنده نیز فراهم شده است.

این سامانه و تحت نظارت معاونت پیشگیری از وقوع جرم قوه قضاییه قرار دارد و با هدف پیشگیری از تخلفات و جرایم با اتکا به مشارکت عمومی افراد جامعه راه‌اندازی شده است.

کاربران پس از ورود به سامانه سجام قوه قضاییه امکان ثبت‌نام و یا ثبت گزارش بدون ثبت‌نام را دارند. همکاری با سامانه جامع ارتباط مردمی به دو صورت ممکن است:

۱- مراجعه به سامانه سجام، بدون نیاز به وارد کردن اطلاعات شخصی و عضویت، و صرفاً ثبت گزارش در رابطه با جرم و پیشگیری از طیف وسیعی از جرایم مختلف مانند: جرایم و تخلفات حوزه بهداشت و درمان، جرایم و تخلفات بورسی، پیشگیری از جرایم و تخلفات انتخاباتی، آسیب‌ها و جرایم محیط کار و کسب‌وکارهای الکترونیک دارای نماد الکترونیک، پیشگیری از جرایم امنیتی و نظامی، مفاسد اداری و اقتصادی و...

۲- چنانچه فردی مایل به عضویت در این سامانه و ارائه گزارش به عنوان همکار در سامانه باشد، می تواند با ثبت اطلاعات شخصی و عضویت در این سایت و پس از انجام مراحل احراز هویت و تایید صلاحیت، همکاری با این سامانه را رسماً آغاز کند.



۳- سامانه رسیدگی به ثبت شکایات مردمی سازمان بازرسی کل کشور 136.ir

سامانه رسیدگی به ثبت شکایات مردمی بازرسی کل کشور به نشانی 136.ir درگاه الکترونیکی سازمان بازرسی کل کشور برای دریافت شکایات، گزارش ها و اعلام موارد فساد و تخلف در دستگاه های اجرایی است. این سامانه با هدف تسهیل ارتباط شهروندان با سازمان بازرسی راه اندازی شده و امکان ثبت درخواست ها و گزارش های مردمی را به صورت غیر حضوری فراهم می کند.

طبق بند «الف» ماده (2) قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، همه وزارتخانه ها، ادارات و امور اداری و مالی قوه قضاییه، نیروهای نظامی و انتظامی، مؤسسات و شرکت های دولتی و شهرداری ها و دفاتر اسناد رسمی و نهادهای انقلابی و مؤسسات عام المنفعه و کلیه سازمان هایی که همه یا بخشی از سرمایه یا سهامشان دولتی است، زیر نظر بازرسی سازمان قرار دارند چنانچه اشخاص از نحوه ارائه خدمات وزارتخانه، اداره، شرکت دولتی یا موسسه مأمور به خدمت عمومی در زمینه های نقض قوانین، عدم انجام وظیفه، اطاله رسیدگی، عدم پاسخگویی یا ضعف در ارائه خدمات شکایتی داشته و شخصا ذینفع آن بوده و از این سازمان خواهان رسیدگی برای احقاق حق خود باشند و یا به عنوان یک شهروند آگاه با حس مسئولیت اجتماعی از سوء جریان اداری نظیر تضییع اموال عمومی، دولتی، منابع طبیعی و محیط زیست، وجود فساد و جرم و یا دیگر تخلفات اداری اطلاعاتی دارند، می توانند شکایت و یا اطلاعات خود از این گونه سو جریانات را به سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی کل کشور به صورت تلفنی از طریق شماره (۱۳۶)، سایت اینترنتی سازمان به نشانی درگاه اینترنتی 136.ir، نامه های پستی مردمی، مراجعه حضوری ارسال نمایند تا وفق مقررات به آن رسیدگی شود.

طبق ماده (۱۲) آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی، شکایت باید:

- هویت و نشانی شاکی (نام و نام خانوادگی، شماره ملی، کدپستی)،
- امضاء یا احراز هویت الکترونیک باشد،
- دلایل مستند و مستدل (اسناد پیوست).

در صورت نبود موارد اول و دوم شکایت ثبت نخواهد شد همچنین در صورتی که شهروند مورد سوم را به هنگام ثبت شکایت وارد نکند، سامانه ظرف ۱۰ روز از طریق پیامک یا ایمیل به شاکی اخطار می دهد تا نقص را رفع و مدارک را تکمیل کند؛ در غیر این صورت شکایت از فرایند رسیدگی خارج می شود. همه مراحل در بخش «گردش کار» سامانه ۱۳۶ قابل مشاهده است و پیامک های هشدار از شماره bazresi.ir ارسال می شود.



۴- سامانه ملی گزارشات مردمی شورای عالی استان های کشور

به منظور ارتقاء کیفیت خدمات شوراهای اسلامی سامانه ملی گزارشات مردمی شورای عالی استان های کشور به نشانی <https://nezarat.shoraha.org.ir/> ایجاد شده و موارد ذیل در آن قابل ثبت و پیگیری است:

۱- هرگونه طرح، ایده، انتقاد، پیشنهاد، تقدیر و یا گزارشی از عملکرد شوراهای اسلامی، شهرداری ها، دهیاری ها و سازمان های وابسته به آنها

۲- کم کاری، عدم پاسخ گویی، اطاله رسیدگی به درخواست های مراجعان و مواردی از این قبیل توسط شوراهای، شهرداری ها و دهیاری ها

۳- مشاهده هرگونه قانون شکنی، و یا عملکرد خلاف مقررات توسط شوراهای، شهرداری ها و دهیاریها

۴- مشاهده تخلفات مردمی مرتبط با مدیریت محلی از قبیل: آسیب رساندن به اموال عمومی، تخریب فضای سبز و

ضمناً در صورتی که از نحوه رسیدگی و رفتار بازرسان اعزامی شورای عالی استان های کشور و یا از عملکرد شوراهای اسلامی استان، شهرستان، شهر، بخش و روستا گزارشی دارید، میتوانید از طریق همین سامانه گزارش خود را برای مسئولین ذیربط به اداره کل بازرسی و نظارت شورای عالی استان های کشور ارسال نمایید .

اداره کل نظارت و بازرسی شورای عالی استان های کشور مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح قوانین و مقررات و حسن اجرای امور در شوراهای، شهرداری ها، دهیاری ها و موسسات وابسته را عهده دار می باشد .بنابراین رسیدگی به گزارشات خارج از حوزه های مذکور بویژه موضوعات زیر در صلاحیت شورای عالی استان های کشور نمی باشد .

الف :رسیدگی به دعاوی بین اشخاص حقیقی و حقوقی که برای احقاق حقوق آنان مرجع دادگستری تعیین شده است مگر موضوعاتی که بیانگر نقض قانون یا سوء جریان اداری باشد .

ب :بررسی و تجدید نظر نسبت به آراء مراجع قضایی

ج :شکایت از قضات دادسرا و دادگاه های دادگستری



□ - سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (حکم ایران).

<https://tazirat135.ir>

به منظور تسریع در رسیدگی به شکایات مردمی از تخلفات صنفی و با هدف کاهش مراجعات مردمی و پاسخگویی به تقاضاهای مطروحه در این زمینه، سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (حکم ایران) به نشانی <https://tazirat135.ir> و با شماره تماس ۱۳۵ در دسترس قرار دارد.

یکی از قابلیت های این سامانه دریافت شکایات با موضوع : گرانفروشی، کم فروشی، تقلب، عدم درج قیمت، اخفاء و امتناع از عرضه کالا، احتکار، عرضه خارج از شبکه، فروش اجباری، عدم رعایت ضوابط و مقررات بهداشتی می باشد که بصورت برخط ثبت و تمامی مراحل رسیدگی تا صدور حکم از طریق ارسال پیامک به اطلاع شاکی خواهد رسید



۶- سامانه فوریت های اداری (فواد) با شماره ۱۲۸

سامانه «فواد» (فوریت های اداری) با شماره تماس ۱۲۸، یک کانال مستقیم برای ثبت فوری گزارش ها و شکایات مردمی است تا مشکلات مربوط به تأخیرها، ناهماهنگی ها و رفتار نامناسب در ارائه خدمات دستگاه های اجرایی به سرعت پیگیری شود.

هدف اصلی فواد، تسریع فرایند پاسخ دهی، افزایش شفافیت و فراهم کردن کانال مستقیم ارتباطی بین شهروند و ساختارهای اجرایی است. هر گزارش پس از ثبت، کد رهگیری دریافت می کند و تا حصول نتیجه پیگیری می شود.

شاخص های کلیدی قابل پیگیری در فواد:

- ۱- عدم حضور کارمند یا مدیر و عدم پیش بینی نیروی جایگزین
- ۲- عدم اطلاع رسانی قوانین، مقررات و فرآیندهای ارائه خدمت.
- ۳- عدم رعایت زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت
- ۴- موکول کردن ارائه خدمت به زمان های آتی بدون توجیه قانونی
- ۵- عدم اطلاع رسانی شفاف و به موقع تصمیمات مرتبط با خدمت
- ۶- ایراد در سامانه ها، تجهیزات اداری و ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت
- ۷- عدم رعایت احترام، عدالت و کرامت انسانی در ارائه خدمت
- ۸- اجتناب از هدر رفتن انرژی و اسراف و تبذیر منابع در ادارات دولتی

۷- سامانه ملی حمایت از گزارشگران فساد sihaf.ir

سامانه ملی حمایت از گزارشگران فساد به نشانی sihaf.ir با هدف بهره گیری از ظرفیت مردمی در پیشگیری و مقابله با فساد راه اندازی شده است. این سامانه به عنوان یکی از اقدامات مهم سند تحول قضایی، توسط سازمان بازرسی کل کشور توسعه یافته و بستری مطمئن برای گزارش دهی فراهم کرده است. افراد می توانند موارد فساد را از طریق این سامانه به صورت محرمانه گزارش دهند. این اقدام گامی موثر در راستای ارتقای شفافیت و عدالت است.

در سامانه ملی حمایت از گزارشگران فساد فرآیندی مشخص و منطقی برای ثبت گزارش ها در نظر گرفته شده است. گزارش ها ابتدا بررسی صحت و اعتبار می شوند و سپس در صورت تایید، مراحل رسیدگی قانونی آغاز می گردد. اطمینان از محرمانگی اطلاعات گزارش دهندگان از اصول اساسی این سامانه محسوب می شود. این موضوع باعث افزایش اعتماد عمومی به فرآیند مبارزه با فساد خواهد شد.

این سامانه با مشارکت فعال قوه قضاییه، سازمان بازرسی و معاونت های مربوطه راه اندازی شده و یکی از ابزارهای مهم در تحقق عدالت به شمار می رود. فراهم شدن امکان گزارش دهی مردمی، به معنای نقش دادن به آحاد جامعه در فرآیند نظارت بر عملکرد مسئولان است. افراد علاقه مند می توانند با مراجعه و ورود به سامانه، در راه صیانت از حقوق عمومی سهیم شوند. ارتقای سلامت نظام اداری از اهداف اصلی این طرح می باشد.

در مرحله اول ورود به سامانه ملی حمایت از گزارشگران فساد، متقاضیان باید اطلاعات هویتی و ارتباطی خود را در سامانه وارد کنند. این اطلاعات شامل شماره تلفن، کد ملی و نشانی ایمیل بوده و برای احراز هویت و ارتباط با گزارش دهنده مورد استفاده قرار می گیرد. پس از تایید اطلاعات، امکان ثبت گزارش فراهم می شود. تمامی مراحل به صورت محرمانه انجام می گیرد.



سامانه گزارشگران فساد
ورود به سامانه

نام خانوادگی *

نام و نام خانوادگی *

کد ملی *

تلفن *

ایمیل *

ورود

ثبت نام کاربری ندارید؟

ایجاد حساب کاربری ناشناس | ایجاد حساب کاربری شناسایی

۸- سامانه دیوان محاسبات کشور //198.dmk.ir

بر اساس اصل پنجاه و پنج قانون اساسی: دیوان محاسبات به کلیه حساب‌های وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از انحاء از بودجه کل کشور استفاده می‌کنند به ترتیبی که قانون مقرر می‌دارد رسیدگی یا حسابرسی می‌نماید که هیچ هزینه‌ای از اعتبارات مصوب تجاوز نکرده و هر وجهی در محل خود به مصرف رسیده باشد. دیوان محاسبات، حساب‌ها و اسناد و مدارک مربوطه را برابر قانون جمع‌آوری و گزارش تفریغ بودجه هر سال را به انضمام نظرات خود به مجلس شورای اسلامی تسلیم می‌نماید. این گزارش باید در دسترس عموم گذاشته شود.

شهروندان می‌توانند گزارش‌های خود را در حوزه تخلفات مالی و ترک فعل‌های کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شبه دولتی و سایر واحدهایی که به نحوی از انحاء از بودجه کل کشور استفاده می‌نمایند و به طور کلی هر واحد اجرایی که مالکیت عمومی بر آنها مترتب بشود، در این سامانه ثبت نمایند. این گزارش‌ها در چارچوب قانون و با رعایت محرمانگی کامل اطلاعات شخصی ثبت و پیگیری خواهد شد.

سامانه ارتباطات مردمی دیوان محاسبات کشور www.dmk.ir، عنوان سامانه‌ای است که کلیه افراد جامعه می‌توانند با ورود به آن، گزارش‌های خود را در مورد تخلفات مالی دستگاه‌های دولتی ثبت کرده و به اطلاع دیوان محاسبات کشور برسانند. علاوه بر سایت ارتباطات مردمی دیوان محاسبات، ثبت گزارش در سامانه ارتباطات مردمی دیوان از طریق شماره ۱۹۸ نیز امکان پذیر می‌باشد.

دیوان محاسبات کشور، نهاد دولتی بوده که زیر نظر مجلس شورای اسلامی نسبت به حساب‌های مالی وزارتخانه‌ها، موسسه‌ها و شرکت‌های دولتی و به طور کلی دستگاه‌های دولتی که از بودجه کل کشور استفاده می‌کنند، نظارت نموده تا هزینه‌ای خارج از اعتبارات تعیین شده در قانون بودجه ایجاد نشده و وجوه دریافتی از بودجه کشور نیز در موارد تعیین شده به مصرف برسد. هدف سامانه ۱۹۸ افزایش نظارت مردمی و جلوگیری از تضییع بیت المال است



۹- سامانه اطلاع رسانی قیمت کالا و خدمات ۱۲۴

این سامانه مرجع رسمی اعلام نرخ های مصوب برای اقلام پرمصرف و خدمات عمومی است. افراد با مراجعه به 124.ir می توانند قیمت های به روز را مشاهده و در صورت تخلف، اقدام به ثبت شکایت ۱۲۴ نمایند. این سامانه از طریق شماره 124 و نسخه اینترنتی در دسترس بوده و نقش مهمی در نظارت بازار دارد. سامانه اطلاع رسانی قیمت کالا و خدمات ۱۲۴ به عنوان یکی از ابزارهای رسمی نظارت بر بازار توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت طراحی شده است. این سامانه با هدف شفاف سازی قیمت ها، اطلاع رسانی صحیح به مصرف کنندگان و پیشگیری از گران فروشی فعالیت می کند. افراد و متقاضیان می توانند با مراجعه به این سامانه، قیمت مصوب انواع کالاها و خدمات را مشاهده کرده و در صورت وجود تخلف، گزارش ثبت نمایند. این بستر امکان مقایسه قیمت ها و آگاهی از نرخ های رسمی را فراهم می سازد. افراد با استفاده از این سامانه می توانند در برابر افزایش های غیرقانونی قیمت واکنش آگاهانه نشان دهند و حقوق مصرف کنندگان را پیگیری کنند. کاربران می توانند بدون نیاز به ثبت نام، به اطلاعات مورد نظر خود درباره نرخ های مصوب دسترسی پیدا کنند. همچنین امکان ثبت گزارش تخلفات صنفی نیز به صورت مستقیم در این سامانه فراهم است. سامانه ۱۲۴ یکی از بسترهای اصلی نظارت بر عملکرد بازار و حمایت از حقوق مصرف کنندگان است. این سامانه تحت نظارت سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان فعالیت می کند و به عنوان یک راهکار مؤثر برای رسیدگی به شکایات و تخلفات اقتصادی شناخته می شود. یکی از چالش های اساسی مصرف کنندگان، مواجهه با تخلفات اقتصادی، گران فروشی، کم فروشی، تقلب در ارائه خدمات و کیفیت نامناسب کالاها است. در چنین شرایطی، ضروری است که افراد بتوانند بدون واسطه و به صورت مستقیم شکایات خود را ثبت کنند و در سریع ترین زمان ممکن به نتیجه برسند. سامانه ۱۲۴ سازمان حمایت از مصرف کنندگان به همین منظور راه اندازی شده است تا امکان رسیدگی به این تخلفات را تسهیل کند و حقوق مصرف کنندگان را حفظ نماید. این سامانه علاوه بر نظارت بر تخلفات، به عنوان یک درگاه ارتباطی بین مردم و نهادهای نظارتی نیز عمل کرده و به بهبود وضعیت بازار و رقابت سالم کمک می کند.

