

اطلاعیه



ثبت و پیگیری درخواست‌های مردمی و ملاقات چهره به چهره با مسئولین

در راستای اجرای سیاست‌های دولت در زمینه تکريم ارباب‌رجوع، ارتقای شفافیت اداری و تقویت ارتباط مستقیم میان شهروندان و مسئولان، سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان امکان ثبت درخواست‌ها، طرح مسائل و مطالبات مردمی و در صورت لزوم برگزاری ملاقات‌های چهره‌به‌چهره با مدیران سازمان را از طریق سازوکارهای پیش‌بینی شده فراهم نموده است. شهروندان گرامی می‌توانند مسائل، مشکلات، شکایات، پیشنهادهای و مطالبات خود در حوزه وظایف و مأموریت‌های سازمان را از طریق روش‌های زیر ثبت و پیگیری نمایند:

۱. سامانه ارتباط مردم و دولت (سامد)

سامانه ارتباط مردم و دولت (سامد) به عنوان بستر رسمی دولت برای دریافت و رسیدگی به درخواست‌ها و مطالبات مردمی فعال می‌باشد. متقاضیان می‌توانند با مراجعه به پایگاه اینترنتی سامانه یا تماس با شماره تلفن ۱۱۱ نسبت به ثبت درخواست‌های خود اقدام نمایند.

درخواست‌های ثبت‌شده در این سامانه به‌صورت برخط به دستگاه اجرایی مربوطه ارجاع شده و پس از بررسی توسط واحدهای تخصصی سازمان، نتیجه رسیدگی از طریق همان سامانه به اطلاع متقاضی خواهد رسید. در صورت طرح درخواست ملاقات حضوری، موضوع پس از بررسی و در صورت لزوم، جهت تعیین زمان ملاقات با مسئول ذی‌ربط هماهنگ خواهد شد.

نشانی سامانه: www.111.ir شماره تماس: ۱۱۱

۲. مراجعه حضوری و میز خدمت سازمان

مراجعین محترم می‌توانند با مراجعه به میز خدمت سازمان، درخواست‌ها و مطالبات خود را مطرح و ثبت نمایند. کارشناسان میز خدمت ضمن ارائه راهنمایی‌های لازم، درخواست متقاضی را ثبت و در صورت نیاز از طریق تماس با واحد یا مسئول ذی‌ربط نسبت به بررسی و پیگیری موضوع اقدام خواهند نمود. در موارد ضروری نیز هماهنگی لازم برای برگزاری ملاقات حضوری با مدیران مربوطه انجام خواهد شد.

۳. سامانه فوریت‌های اداری (فواد)

در صورتی که شهروندان در فرآیند دریافت خدمات اداری با مشکل یا نارضایتی مواجه شوند، می‌توانند موضوع را از طریق سامانه فوریت‌های اداری (فواد) ثبت و پیگیری نمایند.

نشانی سامانه: www.foad128.ir شماره تماس: ۱۲۸

سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان همواره تلاش دارد با بهره‌گیری از این سازوکارها، زمینه پاسخگویی مؤثر به مطالبات مردمی، تسهیل ارتباط شهروندان با مسئولان و ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده را فراهم نماید.