

نام و نام خانوادگی: علیرضا سامری

سمت: معاون ارتباطات مردمی

شرح وظایف

۱. نظارت مستمر بر حسن اجرای امور، وظایف و اختیارات در حوزه ارتباطات مردمی
۲. ارزیابی و رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی و مدیران در حوزه سامد
۳. تدوین الگوها و فرایندها در زمینه بهبود پاسخگویی و خدمت‌رسانی
۴. برگزاری برنامه‌های ملاقات مردمی استانداران
۵. بستر سازی و استفاده از امکانات موجود در خصوص برقراری ارتباط مستقیم مسئولین و مدیران استانی از طریق تلفن ۱۱۱ با مردم
۶. نظارت بر انجام برنامه ملاقات چهره به چهره مسئولین و مدیران کل استانی با مردم، از منظر تطابق با تعاریف و شیوه نامه‌های موجود، به منظور حفظ حقوق شهروندان و تکریم ارباب رجوع
۷. هدایت و کنترل مراجعات و شکایات حضوری در مسیر رسیدگی به مشکلات مردم تا حصول نتیجه مطلوب و مورد انتظار
۸. شناسایی و ریشه‌یابی مشکلات و گلوگاه‌ها و ارائه راهکارهای اصلاحی بر اساس راه حل‌های موجود و پیشنهادهاى مردم
۹. بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به متقاضی
۱۰. هماهنگی و تعامل با سایر نهادهای رسیدگی به شکایات، نهادهای نظارتی و بازرسی (نهاد رهبری، نهاد ریاست جمهوری، وزارت کشور، مرکز رسیدگی به شکایات وزارت خانه‌ها، دفاتر رسیدگی به شکایات سازمانها و ادارات دولتی و واحدهای رسیدگی به شکایات فرمانداری‌ها)
۱۱. پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهاى واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان
۱۲. جمع‌بندی، تجزیه و تحلیل موارد واصله از مبادی مختلف (تلفن ۱۱۱، حضوری، پست، سفرهای مقامات و ...) و ارائه گزارش به مقامات ارشد استانی و کشوری