

معرفی سامانه تلفنی ۱۱۱

یکی از مجاری شبکه یکپارچه ارتباط مردم با دولت (سامد) در سراسر کشور، سامانه تلفنی ۱۱۱ می باشد که همه آحاد ملت سربلند ایران، در هر جای میهن اسلامی عزیزمان می توانند ایده ها، پیشنهادات، انتقادات، شکایات و درخواست های خود از دولت را با آن مطرح کنند. در واقع هدف از راه اندازی این سامانه، تمهید شرایط لازم برای برقراری ارتباطات موثر و کارآمد و نیز پاسخگویی سریع و صحیح به مسائل و مشکلات مردم در رابطه با دستگاه های اجرایی است.

مشاوران مطمئن مردم در ۱۱۱

اپراتورهای پاسخگوی مردم در سامانه تلفنی ۱۱۱ با فراگرفتن آموزش های تخصصی گوناگون، در حیطه های مختلف ارتباطی و محتوایی و نیز اشراف کامل به شرح وظایف و عملکرد دستگاه های اجرایی کشور، مشاورانی مطمئن برای راهنمایی مردم در جهت پیگیری مطالب مورد نظر خود هستند.

قابلیت های سامانه ۱۱۱

سامانه تلفنی ۱۱۱ در آن واحد از دو قابلیت برقراری "ارتباط زنده" on line (آن لاین) و "غیر زنده" off (line آف لاین) برخوردار است. به این معنی که در ساعات اداری، تماس گیرندگان به انتخاب خود، می توانند با کارشناسان سامانه به گفتگوی زنده پردازند و ضمن بهره مندی از جنبه مشورتی سامانه، با طرح نکات مورد نظر خود و دریافت "کد پیگیری"، امکان دنبال کردن موضوع مورد نظر را نیز بیابند.

اما در روش "off line آف لاین"، هم در ساعات اداری و هم در ساعات غیر اداری، تماس گیرندگان می توانند از طریق ضبط مکالمه، مطالب مورد نظر خود را مطرح کنند تا در اسرع وقت مورد رسیدگی قرار گیرد.

الزامی بودن ارائه کد ملی

به منظور نظم دهی به انبوه تماس های تلفنی با سامانه تلفنی ۱۱۱ تماس گیرندگان ملزم به بیان کد ملی (پس از آنکه صدای ضبط شده سامانه آن را از تماس گیرنده درخواست کرد) می باشند.

توجه: بعضی از تماس گیرندگان، پس از آنکه صدای ضبط شده سامانه از آنها درخواست بیان کد ملی را می کند، اقدام به گرفتن شماره ملی خود بوسیله صفحه شماره گیر تلفن می کنند که این کار، به ثبت کد ملی ایشان منجر نمی شود و کد ملی، پس از درخواست صدای ضبط شده سامانه، صرفا باید بوسیله تماس گیرنده، خوانده شود تا روی نوار تلفنی ضبط گردد.

پیگیری موارد مطرح شده

تماس گیرندگانی که مایل به پیگیری مطالب مورد نظر خود هستند، پس از بیان موضوع با کارشناس سامانه، کد پیگیری دریافت کرده و به تناسب موضوع مطرحه، مدتی بعد، ضمن تماس با ۱۱۱ و ارائه کد پیگیری، پاسخ دستگاه مربوطه به مشکل خود را دریافت خواهند کرد.

نکات کلیدی برای تماس با سامانه ۱۱۱

- ۱- در هر نقطه از ایران بدون نیاز به گرفتن پیش شماره به خط ارتباطی ۱۱۱ وصل می شوید.
- ۲- قبل طرح هر موضوعی با سامانه ارتباط مردم و دولت، داشتن کد ملی الزامی است.
- ۳- در صورتی که متقاضی، اطلاعات شخصی خود را در اختیار قرار ندهد، نمی تواند تقاضایش را از سیستم پیگیری نموده و از روند رسیدگی آن مطلع شود.
- ۴- از تماسهای مکرر با سیستم برای بیان یک تقاضا اجتناب کنید؛ زیرا سوابق تماس شما در سیستم موجود است و در صورت تکراری بودن ثبت نمی شود.
- ۵- از تکرار هر موضوع مورد نظر در سایر قالب ها مانند نامه، پیامک و ... و یا از طریق سایر اعضای خانواده اجتناب نمایید؛ زیرا سیستم نرم افزاری سامد یکپارچه بوده و پیام از هر کانالی و به هر نامی که در سیستم ثبت شود، روند رسیدگی مشابه دارد و ثبت مجدد پیام ها امکان پذیر نمی باشد.
- ۶- برای صرفه جویی در وقت و هزینه خود، در زمان هایی که صف انتظار تلفن ۱۱۱ شلوغ است، تماس را از طریق سیستم ضبط پیام ادامه داده و یا ارتباط را به ساعات دیگر موکول کنید.
- ۷- در صورتی که پیام دریافت شده به شخصی غیر از تماس گیرنده برگردد، مانند همسر، فرزند، پدر، مادر و ... الزامی است مشخصات فردی که تقاضا به او مربوط است، ذکر شود نه شخص تماس گیرنده.
- ۸- سعی کنید از ذکر موارد متعدد در تقاضای خود یا شرح مفصل آن اجتناب نمایید. فقط مواردی را که برای شما اضطراری است، مطرح کنید.