

سامانه ها و نحوه استفاده و عملکرد آنها

آشنایی مختصر با سامانه های مرتبط با
وزارت بهداشت و درمان و
دانشگاه علوم پزشکی

سامانه ها و نحوه استفاده از آنها

سامانه های مدیریت بازرسی در دانشگاه ها به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به شکایات، نظارت بر عملکردها و بهبود فرآیندها طراحی شده اند. این سامانه ها معمولاً به صورت الکترونیکی و از طریق وب سایت ها یا اپلیکیشن های موبایلی در دسترس هستند.

برخی از کاربردهای این سامانه ها عبارتند از:

- رسیدگی به شکایات:

دانشجویان، اساتید و کارکنان می توانند شکایات خود را از طریق این سامانه ها ثبت و پیگیری کنند.

- ارائه پیشنهادات و انتقادات:

این سامانه ها بستری را برای ارائه پیشنهادات و انتقادات سازنده در راستای بهبود عملکرد دانشگاه فراهم می کنند.

- نظارت بر عملکردها:

مدیران و مسئولان می توانند با استفاده از این سامانه ها بر عملکرد بخش های مختلف دانشگاه نظارت داشته باشند.

- ارتقای شفافیت:

این سامانه ها با ایجاد شفافیت در فرآیندها، به ارتقای اعتماد عمومی به دانشگاه کمک می کنند.

نمونه ای از این سامانه ها:

سامانه الکترونیکی اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی: این سامانه که به آدرس <http://pformsaz.tbzmed.ac> در دسترس است، به منظور تسهیل و تسریع در ارتباط با دانشجویان، اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه راه اندازی شده است .

مزایای استفاده از سامانه های مدیریت بازرسی:

- کاهش کاغذبازی و اتلاف وقت:

با استفاده از این سامانه ها، فرآیندها به صورت الکترونیکی انجام می شود و نیاز به مراجعه حضوری و ارسال نامه های کاغذی کاهش می یابد.

- افزایش سرعت رسیدگی به شکایات:

این سامانه ها به صورت شبانه روزی در دسترس هستند و امکان رسیدگی سریعتر به شکایات را فراهم می کنند.

- بهبود ارتباط با ذینفعان:

این سامانه ها به عنوان یک پل ارتباطی بین دانشگاه و ذینفعان عمل می کنند.

- افزایش کارایی و بهره وری:

با نظارت دقیق تر بر عملکردها، می توان نقاط ضعف را شناسایی و برای بهبود آنها اقدام کرد.

سامانه رسیدگی به درخواست های مردمی وزارت بهداشت ۱۹۰ هموطنان در سراسر کشور می توانند انتقادات و شکایات خود را در سامانه ۱۹۰ با مسئولان در میان بگذارند تا در اسرع وقت رسیدگی و نتیجه به آنان اعلام شود.

پس از طرح موضوع از کارشناس یک کد رهگیری دریافت می کنید. با این کد می توانید آن موضوع را بعد پیگیری کنید. سامانه رسیدگی به شکایات مردمی ۱۹۰ مستقر در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به صورت شبانه روزی و با حضور تمام وقت کارشناسان، آماده دریافت و رسیدگی فوری به شکایات شهروندان در زمینه مشکلات بهداشتی و درمانی و دارویی در سراسر کشور است. سامانه ۱۹۰ شکایت وزارت بهداشت یکی از ابزارهای رسمی برای دریافت گزارش های مردمی درباره تخلفات درمانی، دارویی و بهداشتی می باشد. نحوه ثبت شکایت در این سامانه از طریق تماس تلفنی، سایت یا اپلیکیشن انجام شده و به هر گزارش کد پیگیری اختصاص داده می شود. شماره تلفن شکایات ۱۹۰ به صورت شبانه روزی فعال بوده و پاسخگوی افراد در سراسر کشور است.

سامانه ۱۹۰ شکایت وزارت بهداشت

سامانه ۱۹۰ شکایت وزارت بهداشت یکی از مسیرهای رسمی برای دریافت و پیگیری تخلفات و نارسایی های مرتبط با نظام سلامت کشور می باشد. این سامانه با هدف پاسخگویی سریع به شکایات مردمی و ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی راه اندازی شده است. افراد و متقاضیان می توانند از طریق تماس با شماره ۱۹۰، مشکلات خود را در زمینه های مختلف درمان، بهداشت و دارو مطرح نمایند. این سامانه به صورت شبانه روزی فعال بوده و امکان پیگیری گزارش ها نیز فراهم شده است.

حوزه های تحت پوشش سامانه ۱۹۰ شامل شکایات مربوط به بیمارستان های دولتی و خصوصی، مطب ها، داروخانه ها، آزمایشگاه ها، مراکز تصویربرداری، درمانگاه ها و همچنین موارد مربوط به بهداشت محیط و غذا می باشد. افراد در صورت مشاهده هرگونه تخلف، کم کاری، رفتار نامناسب یا دریافت خدمات غیر استاندارد می توانند مراتب را در سامانه ثبت کنند. این سامانه در کنار دریافت گزارش های مردمی، نقش موثری در کاهش تخلفات و شفاف سازی عملکرد واحدهای درمانی دارد. تنوع حوزه های تحت نظارت باعث شده تا اکثر مسائل بهداشتی و درمانی قابل پیگیری باشد.

تخلفات بهداشتی مانند عرضه مواد غذایی فاسد، تاریخ گذشته، مواد غذایی غیر مجاز و موارد نگهداری نامناسب از مواد غذایی، عدم استفاده از لباس کار مناسب و نامناسب بودن بهسازی مکان و استعمال دخانیات از همچنین شکایات مربوط به اماکن عمومی همچون هتلها و مسافرخانه ها و بیمارستانها، مطبها، آرایشگاهها و مساجد و مدارس و پمپ

بنزینها ودانشگاهها و خوابگاهها سایر اماکن عمومی مشاهده تحلفات حرفه ای و رعایت نکردن اصول بهداشت حرفه ای مانند نور و فضای شغلی نامناسب در مشاغل مختلف همچنین تخلفاتی مانند آلودگی صوتی، ایجاد آلودگی هوا یا خاک، دفع نامناسب پسماندها و رعایت نشدن اصول بهداشت حرفه ای را به این سامانه اطلاع دهند. علاوه بر این تخلفاتی که در مراکز تفریحی و ورزشی رخ می دهد مانند رعایت نشدن اصول بهداشتی یا عرضه غیر مجاز مواد دخانی، استخرها، باشگاه های ورزشی ، آرایشگاه ها و هتل ها ، در تماس با این مرکز پیگیری می شود. را از طریق شماره تلفن ۱۹۰ به این سامانه اطلاع دهند که پس از ثبت شکایت، بازرسان در اسرع وقت به محل مورد نظر مراجعه کرده و رسیدگی لازم را انجام خواهند داد.

نحوه شکایت از بیمارستان و مراحل ثبت شکواییه

قصور و سهل انگاری پزشک در حین معاینه، تجویز دارو، تشخیص بیماری و جراحی بیمار، و یا خطا و اشتباه کادر درمان در رسیدگی به بیمار می تواند عواقب ناخوشایندی را به همراه داشته باشد. فرد بیمار یا همراهان او می توانند در صورت بروز هرگونه خسارت وارده توسط پزشک و یا کادر درمان، شکایات خود را از بیمارستان مربوطه اعلام نمایند. شاید برای شما هم این سوال پیش آید که چگونه می توان از بیمارستان شکایت کرد؟ برای به دست آوردن اطلاعات مهم در مورد راه های قانونی شکایت کردن از بیمارستان در ادامه همراه ما باشید.

خلاصه: در صورتی که قصور یا جرائم پزشکی منجر به نقص عضو یا فوت گردد، بیمار می تواند با مراجعه به مراجع قضایی یا تماس با سامانه ملی ۱۹۰ بر علیه بیمارستان شکایت کند. متن نمونه شکایت نامه در ادامه مقاله آورده شده است.

شکایت از بیمارستان و کادر درمان

شکایت از عملکرد بیمارستان چگونه است؟

بیمارستان های خصوصی و دولتی یکی از مهمترین مراکز بهداشت و سلامت جامعه هستند که باید بر روند کار آن ها، چگونگی ارائه خدمات توسط کادر درمان و انجام خدمات درمانی برای بیماران نظارت کافی وجود داشته باشد.

هنگامی که بیمار توسط سهل انگاری و قصور کارکنان و پزشک، و یا نبود تجهیزات مورد نیاز جراحی و درمان دچار آسیب دیدگی می شوند و علاوه بر گرفتاری بیماری آسیب دیدگی دیگری نیز برای آن ها مشکل ساز می شود. در چنین مواقعی شکایت از بیمارستان و ادعای خسارت وارده به مراجع قانونی یکی از بهترین روش برای گرفتن حق بیمار است.

شکایت از عملکرد بیمارستان از طریق ثبت شکواییه در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مراجعه به دادسرای جرائم پزشکی و یا تماس با سامانه ملی ۱۹۰ پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت امکان پذیر است. همچنین شما می توانید برای پیگیری شکایات خود به صورت حضوری، تلفنی و یا توسط مراجعه به سامانه قوه قضاییه اطلاعات لازم را به دست آورید.

ثبت شکایت از خدمات بیمارستان به چه طریقی انجام می شود؟

بارها شاهد بوده ایم که در برخی از بیمارستان ها چه دولتی و چه بخش خصوصی دارای خدمات قابل قبولی برای بیمار نبوده اند و موجب نارضایتی بیمار و مراجعه کنندگان می شوند. برای ثبت شکایت از بیمارستان می توانید از طریق روش های مختلف که در مطالب زیر به آن ها اشاره کرده ایم اقدام نمایید.

در بسیاری از بیمارستان ها واحد هایی هستند که ماهیانه گزارش شکایات بیماران را به اطلاع مدیر بیمارستان می رسانند. این واحد ها وظیفه دارند به صورت جدی پیگیر شکایات، پیشنهادات و انتقادات بیماران و یا همراهان بیمار باشند و پاسخ شکایات را به آن ها اعلام نمایند.

یکی دیگر از راه های قانونی شکایت کردن از بیمارستان، استفاده از سامانه های گویا یا تلفنی بیمارستان ها است. اشخاص معترض می توانند با برقراری تماس با این سامانه ها نظرات و شکایات خود را ثبت کنند. این سامانه ها امکان ضبط مکالمه و اعتراض شما را دارند.

در بیمارستان ها صندوق ها و جعبه هایی هستند که برای جمع آوری شکایات و نظرات بیماران و مراجعه کنندگان مورد استفاده قرار می گیرد. افراد می توانند شکایات خود را در کاغذ های مخصوصی که کنار صندوق قرار دارد نوشته و در صندوق بیندازند. واحد پیگیری این صندوق ها در زمان مناسب و تعیین شده آن ها را جمع آوری کرده و در مورد بررسی شکایات به آن ها رسیدگی می کنند.

روش دیگر شکایت از بیمارستان به صورت غیر حضوری از طریق سایت اطلاع رسانی بیمارستان امکان پذیر است. افراد می توانند به سایت بیمارستان که سامانه های پیشخوان خدمت را دارند وارد شوند و با تکمیل فرم های اینترنتی شکایات خود را مطرح و ثبت کنند.

وزارت بهداشت دارای سامانه تلفنی ۱۹۰ است که در آن انواع مختلف شکایات از قبیل خدمات اورژانس، زیرمیزی و یا نارضایتی از سایر خدمات بیمارستانی و بهداشتی اطلاع داده می شود. شما می توانید با شماره گیری تلفن ثابت ۱۹۰ شکایت خود را از بیمارستان و یا کادر درمان ، اعلام کنید.

راه های شکایت کردن از بیمارستان و دریافت دیه

برای ارجاع شکایت از بیمارستان به دادگاه عمومی، شورای حل اختلاف در بخش مربوط به بهداشت و درمان و یا دادسرای جرائم پزشکی، نیازمند برخورداری از حساب کاربری سامانه ثنا هستید و یا از طریق مراجعه حضوری به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نسبت به این امر می توانید اقدام کنید.

نمونه متن شکایت از بیمارستان

شما برای شکایت از بیمارستان نیاز به متنی متفاوت نسبت به متن شکایت از پزشک را دارید. شکایت از بیمارستان مطابق قانون و با ادبیات حقوقی تنظیم و نوشته می شود و سپس آن را به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تحویل می دهید. در این شکایت نامه باید کلیه قصور های پیش آمده از سوی کارکنان و کمبود امکانات موجود در بیمارستان مورد تایید باشد تا در کمیسیون های پزشکی قانونی تحت تحقیق و بررسی قرار بگیرد.

زمانی که شما از پزشک شکایت می کنید از قصور صورت گرفته توسط اقدامات پزشکی شاکی هستید ولی وقتی از بیمارستان شکایت می کنید دلیل شما در مورد سهل انگاری در ارائه خدمات از سوی بیمارستان و یا کمبود امکانات موجود در تجهیزات بیمارستانی است. در صورتی که کمیسیون پس از بررسی شکایت ثابت شود که بیمارستان فاقد امکانات مورد نیاز و ضروری برای معالجه بیمار بوده است و از نظر قانونی وجود این امکانات در بیمارستان الزامی است، رای کمیسیون به قصور بیمارستان صادر می شود و باید به شاکی دیه و خسارت وارده را پرداخت کند.

دریافت خسارت از بیمارستان

یک نمونه متن شکایت از بیمارستان به صورت متن زیر است:

حضور دادستان محترم دادسرای ناحیه ۲۶ تهران

با سلام احتراماً: اینجانب در تاریخ به علت بیماری به بیمارستان مراجعه نمودم. پس از معالجه توسط پزشک با مشخصات با شماره نظام پزشکی تحت درمان قرار گرفته ام. در فرایند درمان و جراحی، به دلیل کمبود امکانات مورد نیاز برای جراحی و یا سایر اقدامات درمانی در بیمارستان مورد نظر، آسیب هایی به شرح ذیل به اینجانب وارد شده است، که از مصادیق بارز قصور در امر درمان می باشد. لذا ضمن شکواییه حاضر، تقاضای ارجاع امر به کمیسیون پزشکی قانونی به جهت بررسی موضوع و صدور حکم بر محکومیت بیمارستان به پرداخت دیه در حق اینجانب مورد استدعاست.

شرح عوارض ایجاد شده:.....:

راهکار مناسب کمک به کادر درمان هنگام شکایت بیماران چیست؟

کادر درمان در طول فعالیت کاری، با جان انسان‌ها ارتباط مستقیم دارند و اگر در حین درمان و یا جراحی بیمار دچار اشتباه و خطا شوند ممکن است صدمه جبران‌ناپذیری به بیمار وارد شود. این صدمات موجب شکایت بیماران از کادر درمان می‌شود و در برخی موارد مجازاتی مانند پرداخت دیه و یا محکومیت حبس را هم به همراه دارد.

گاهی مشکلی که برای بیمار در بیمارستان به وجود آمده و متحمل خسارت و آسیب دیدگی شده است، به خاطر کمبود تجهیزات پزشکی بیمارستان نبوده و علت اصلی قصور پزشک جراح هنگام جراحی و یا تجویز داروی نادرست است. با اثبات این موضوع در کمیسیون‌های پزشکی پزشک معالج محکوم به پرداخت خسارت و یا دیه می‌شود.

برای حل این مشکل بیمه مسئولیت پزشکان و بیمه مسئولیت پیراپزشکان برای تحت پوشش قرار دادن خسارت وارده به بیمار، بسیار مناسب و حیاطی است. با تهیه این بیمه نامه اگر بیمار دچار نقص عضو یا فوت شود پرداخت دیه و خسارت وارده بر عهده بیمه است. حتی از این بیمه نامه به عنوان وثیقه برای محکومیت حبس هم می‌توان استفاده کرد.

نکات مهم در مورد طرح شکایت از خدمات بیمارستان

هر پزشکی در دوران طبابت خود ممکن است دچار خطا و اشتباه در معاینه و یا جراحی بیمار شود. از طرفی بیمار نیز حق دارد در مورد قصور و سهل‌انگاری‌های کادر درمان شکایت خود را به گوش مسئولین رسیدگی و یا رئیس بیمارستان برساند. بنابراین دانستن نکات مهم مربوط به خدمات بیمارستان و شکایات بیمار از کادر درمان امری مهم و ضروری است.

بیمارانی که شکایت خود را صرفاً جهت آگاهی مدیر بیمارستان از بی‌دقتی کادر درمان را دارند و قصد پیگیری قضایی و پرونده‌سازی برای بیمارستان را ندارند، می‌توانند به صورت غیر حضوری از طریق تماس با تلفن ثابت و یا صندوق نظرات بیمارستان شکایات خود را به گوش مسئولین رسیدگی برسانند.

به این نکته توجه داشته باشید که بیمارستان‌ها موظفند تا روش‌های دسترسی به واحد‌ها و مراجع پاسخگو، جهت ارائه شکایات را برای اشخاص معترض به طور کامل توضیح دهند.

برای شکایت از بیمارستان به مراجع قضایی، باید آشنایی کامل با انواع موضوعات شکایت و صلاحیت مرجع رسیدگی‌کننده به شکایات را داشته باشید.

پوشش های بیمه نامه پزشکان و پیراپزشکان برای جبران خسارات وارده به بیمار در اثر غفلت و یا قصور پزشک و یا پیراپزشک مورد استفاده قرار می گیرد. مواردی مانند اشتباه و خطا در انجام معاینه، تجویز دارو و جراحی از پوشش های این بیمه نامه ست.

هنگامی که بیمار توسط دستیار یا پرستار تحت نظر پزشک بیمه شده متحمل خسارت شود، شرکت بیمه گر خسارت وارده به بیمار را پرداخت می کند. همچنین در برخی از شرکت های بیمه مسئولیت پزشکان و پیراپزشکان هزینه دادرسی نیز پرداخت می شود.

در صورتی که بیمارستان، اقدام به اخذ وجه، خارج از حق قانونی کند، و یا بیماران را جهت تهیه دارو و تجهیزات مورد نیاز به خارج از مرکز ارجاع دهد، نام بیمارستان را با پیامک ۳۰۰۰۴۰۳۴ ارسال کنید.

طرح شکواییه علیه بیمارستان و درمانگاه

شکایت از بیمارستان مستلزم راه های قانونی است و تشخیص میزان قصور پزشک به علت تخصصی بودن موضوع دادرسی توسط کارشناسان علوم پزشکی تعیین و اعلام می شود. ممکن است خطای پزشک در درمان بیماری موجب نقص عضو و یا فوت بیمار شود که در هر دو آن ها، خسارت وارده در صورت داشتن بیمه مسئولیت پزشکان و پیراپزشکان توسط شرکت بیمه گر جبران می شود. اما زمانی که علت آسیب دیدگی بیمار به خاطر کمبود تجهیزات پزشکی و قصور کارکنان بیمارستان صورت گیرد، خسارت وارده و دیه توسط بیمارستان پرداخت می شود.

سوالات متداول

۱- سامانه ۱۹۰ شکایت وزارت بهداشت چیست و چه کاربردی دارد؟

سامانه ۱۹۰ بستر رسمی برای ثبت و پیگیری گزارش ها و شکایات مردمی در حوزه بهداشت، درمان و دارو می باشد. جزئیات بیشتر در این خصوص در متن مقاله ارائه گردیده است.

۲- حوزه های تحت پوشش شماره تلفن شکایات سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت شامل چه مواردی است؟

این سامانه مواردی مانند بیمارستان ها، درمانگاه ها، داروخانه ها، بهداشت محیط و غذا، و مراکز درمانی را پوشش می دهد. جزئیات بیشتر در این خصوص در متن مقاله ارائه گردیده است.

۳- نحوه ثبت شکایت در سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت چگونه است؟

ثبت شکایت از طریق تماس تلفنی با شماره ۱۹۰، سایت رسمی و اپلیکیشن امکان پذیر است و شامل دریافت کد پیگیری نیز می شود. جزئیات بیشتر در این خصوص در متن مقاله ارائه گردیده است.

❖ سامانه یکپارچه بهداشت (سیب) یک سامانه طراحی شده درباره سوابق الکترونیک سلامت افراد می باشد که با هدف بهینه سازی اطلاعات و ارائه مراقبت های بهداشتی و درمانی ایجاد شده است. با توجه به شیوع بیماری کووید-۱۹ و اهمیت یافتن پرونده الکترونیک سلامت، مطالعه حاضر با هدف بررسی عملکرد آیتم های سامانه سیب و شناسایی نقاط ضعف و قوت این سامانه صورت گرفت.

سامانه ۱۱۱ بر اساس الزامات قانونی که بر مدیریت ارتباطات مردمی وجود دارد، راه اندازی شده است و یکی از اهداف اصلی آن امکان فراهم کردن تعاملات مردم با دولت کشور ایران است. این سامانه برای کلیه مردم ایران در هر نقطه ای از کشور قابل دسترس بوده و تمامی مردم می توانند شکایات، انتقادات و پیشنهادهای خود را برای سامانه سامد ارسال کنند تا دولت، دستگاه و سازمان هایی اجرایی بتوانند با تعاملات میان مردم، به بهترین شکل برای ارائه خدمات به مردم اقدام کنند.

سامانه سامد که با نام سامانه الکترونیکی ارتباط مردم با دولت نیز معروف است، سامانه ای است که امکان ثبت شکایت و درخواست از ریاست جمهوری را برای افراد فراهم کرده است. حال در ادامه این مقاله توضیحات کاملی در خصوص ورود به سامانه سامد ۱۱۱، ثبت شکایت و ثبت درخواست در این سامانه به نشانی www.111.ir ارائه شده است.

سامانه سامد ۱۱۱ چیست ؟

در واقع، با وجود سامانه ۱۱۱، دولت می تواند اقدام به اصلاح امور مربوط به سازمان ها و ارگان های دولتی کند و در راستای ارائه خدمات رفاهی در خور مردم کشور ایران، اقدامات لازم را انجام دهد. سامانه ۱۱۱ بر شیوه ارتباطات مردمی و دستگاه های مربوطه، کمبودهای موجود در دولت را شناسایی می کند و برای رفع آن ها تلاش می کند. پس از ثبت درخواست ها از سوی مردم در این سامانه، دولت موظف است که درخواست های مردمی را بررسی کند و در نهایت سعی در برآورده کردن درخواست های مردم کند.

در نهایت سایت سامد به نشانی www.111.ir، راه اندازی شده است که دولت بتواند وظایف ذاتی تمامی دستگاه ها و سازمان ها را بررسی کند. همچنین، امکان دریافت، رسیدگی و پاسخگویی به پیشنهادهای، ایده ها و تقاضاهای مردمی از طریق دستگاه ها و سازمان های دولتی از طریق این سامانه وجود خواهد داشت.

ورود به سامانه سامد www.111.ir

ابتدا لازم است که در یکی از مرورگرهای خود عبارت «سامانه سامد» به آدرس اینترنتی www.111.ir جستجو کرده و وارد سایت آن شوید.

در حال حاضر، شما به سایت اصلی سامد یا همان سامانه ارتباط الکترونیکی مردم با دولت وارد شده اید. در صورتی که قصد استفاده از هر یک از خدمات این سامانه را دارید، کافیست که به بخش های مد نظر خود وارد شوید و از خدمات ارائه شده استفاده نمایید.

نحوه ثبت شکایت در سامانه سامد ۱۱۱

افراد می توانند با ورود به سایت www.111.ir شکایات خود را در این سامانه ثبت و آن را پیگیری کنند. برای ثبت شکایت نیز مانند ثبت درخواست نیاز به ثبت نام در سایت سامد می باشد که در ادامه راهنمای تصویری نحوه ثبت شکایت در سامانه ۱۱۱ گفته شده است.

- ابتدا به سایت اصلی ۱۱۱ به نشانی اینترنتی www.111.ir وارد شوید.
- پس از ورود به سایت اصلی سامد، از طریق خدمات مشخص شده بر روی گزینه «درخواست» کلیک نمایید.
- حال در صورتی که قبلا در این سامانه ثبت نام نکرده اید، لازم است که کد ملی و شماره تلفن همراه خود را وارد نمایید.
- در مرحله بعدی لازم است که نام، نام خانوادگی و رمز عبور مورد نظر خود را در قسمت های مشخص شده وارد کنید و بر روی گزینه ثبت نام کلیک نمایید.
- حال یک کد به شماره تلفن همراه شما ارسال می شود که می بایست آن را قسمت مشخص شده وارد نمایید و بر روی گزینه «فعال سازی» کلیک نمایید.
- در مرحله بعدی به پرتال خودتان در سامانه ۱۱۱ وارد خواهید شد. در این قسمت لازم است که بر روی گزینه «منوی شهروندی» کلیک نمایید و بر روی گزینه «ثبت مورد» بزنید و درخواست خود را ثبت نمایید.
- در ادامه با انتخاب گزینه ثبت شکایت نیز اطلاعات و موارد خواسته شده را وارد کرده و شکایات خود را ثبت کنید.

نحوه ارتباط مستقیم با رئیس جمهور از طریق سامانه ۱۱۱



در ادامه راهنمای تصویری استفاده از سامانه سامد به نشانی www.111.ir ارائه شده است.

برقراری ارتباط مستمر و سازنده میان دولت و به خصوص ریاست جمهوری با مردم یک کشور ضامن رضایت حداکثری و بهبود انجام وظایف آن خواهد بود از این دولت تمام کشورها باید در تلاش باشند تا داشتن رویکردهای مناسب، ارتباط مردم را با دولت حفظ کنند تا مردم بتوانند ایده ها و حتی انتقادهای خود را به دولت برای ارائه خدمات بهتر منتقل کنند. در گذشته، امکان ارتباط داشتن مردم با دولت وجود نداشته یا خیلی دشوار بود؛ اما در حال حاضر با توجه به ضرورت آنچه گفته شد **سامانه ای** به نام **سامانه سامد** راه اندازی شده است که امکان دسترسی به آن برای تمامی مردم کشور ایران فراهم شده است.

یکی از اهداف اصلی **سامانه سامد ۱۱۱** امکان فراهم کردن تعاملات مردم با دولت است. این سامانه با حفظ الزامات قانونی که بر مدیریت ارتباطات مردمی وجود دارد برای کلیه مردم ایران در هر منطقه ای در دسترس بوده و تمامی مردم می توانند **شکایات**، انتقادات و پیشنهادهای خود را به این **سامانه** ارسال کنند تا دولت و دستگاه هایی اجرایی بتوانند از این تعاملات برای بهبود فرآیندهای اجرایی و رفع نواقص موجود بیشترین بهره را ببرند.

در ادامه این مقاله توضیحات کاملی در خصوص **ورود به سامانه سامد ۱۱۱** که با نام **سامانه الکترونیکی ارتباط مردم با دولت** نیز معروف است داده می شود و چگونگی ثبت شکایت، ثبت درخواست و پیگیری نامه ریاست **جمهوری** در این **سامانه** به نشانی **www.111.ir** نیز ارائه خواهد شد.

طبق الزامات قانونی که برای مدیریت ارتباطات مردمی با دولت وجود دارد، دولت سعی نموده است که برای حفظ تعاملات میان مردم و دولت، اقدام به راه اندازی سامانه الکترونیکی ارتباط دولت و مردم کند. **سامانه سامد** که با نام **سامانه الکترونیکی ارتباط دولت و مردم** و یا **سامانه ۱۱۱** شناخته می شود، با هدف پاسخگویی دستگاه ها و سازمان های کشور راه اندازی شده است.

راه اندازی این **سامانه** با رویکرد دنبال کردن توسعه دولت الکترونیک راه اندازی شده است و بر همین اساس، این **سامانه الکترونیکی**، ارتباط میان مردم و دولت را حفظ نموده و این امکان را به مردم می دهد تا بتوانند کلیه پیشنهادات و انتقادات خود را از دولت و سازمان های وابسته در این **سامانه** ثبت کنند.

در واقع، با وجود **سامانه ۱۱۱**، دولت می تواند اقدام به اصلاح امور مربوط به سازمان ها و ارگان های دولتی کند و در راستای ارائه خدمات رفاهی در خور مردم کشور ایران، اقدامات لازم را انجام دهد. **سامانه ۱۱۱** بر شیوه ارتباطات مردمی و دستگاه های مربوطه، کمبودهای موجود در دولت را شناسایی می کند و برای رفع آن ها تلاش می کند. پس از ثبت **درخواست ها** از سوی مردم در این **سامانه**، دولت موظف است که **درخواست های مردمی** را بررسی کند و در نهایت سعی در برآورده کردن **درخواست های مردم** کند.

در نهایت سایت **سامد** به نشانی **www.111.ir**، راه اندازی شده است که دولت بتواند وظایف ذاتی تمامی دستگاه ها و سازمان ها را بررسی کند. همچنین، امکان دریافت، رسیدگی و پاسخگویی به پیشنهادات، ایده ها و تقاضاهای مردمی از طریق دستگاه ها و سازمان های دولتی از طریق این **سامانه** وجود خواهد داشت.

سامانه رسیدگی به شکایت سازمان بازرسی کل کشور

نحوه شکایت و رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور به این صورت است که می توانید به سایت سازمان بازرسی کل کشور به نشانی Bazresi.ir مراجعه نموده و شکایت را به ثبت برسانید و یا اینکه موارد تخلف و سوء جریانات اداری را به سازمان گزارش و اعلام نمایید . همچنین رسیدگی به شکایات در سازمان بازرسی کل کشور از طریق تماس با شماره تلفن ۱۳۶ نیز امکانپذیر است .

ایجاد تشکیلاتی که ناظر بر فعالیت های ادارات ارائه دهنده خدمات عمومی در سطح کشور باشد ، امری مسبوق به سابقه است ؛ لکن در نظام حقوقی ایران ، به موجب اصل ۱۷۴ قانون اساسی ، سازمانی تحت عنوان سازمان بازرسی کل کشور مورد پیش بینی قرار گرفته است که به نظارت بر حسن اجرای قوانین در دستگاه های اداری می پردازد . این سازمان ، علاوه بر اینکه به صورت مستمر اقدام به نظارت بر مراجع ذی ربط می نماید و نیز به دنبال دستور مقاماتی همچون رهبری ، رئیس قوه قضاییه و یا رئیس جمهور اقدامات نظارتی را انجام می دهد ، شهروندان نیز این حق را دارند تا از مراجع مربوطه در سازمان بازرسی کل کشور طرح شکایت نمایند و سازمان بازرسی کل کشور نیز رسیدگی های لازم را انجام خواهد داد . به همین مناسبت ، پرداختن به این سوال ضروری است که نحوه شکایت و رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور چگونه است ؟

برای پرداختن به این سوال ، در ادامه این مقاله به بررسی این موضوعات خواهیم پرداخت که شکایت و رسیدگی چه مواردی در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است ، نحوه شکایت و رسیدگی از طریق سایت سازمان بازرسی کل کشور چگونه است و اینکه نحوه شکایت و رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور از طریق تلفن ۱۳۶ به چه صورت است .

شکایت و رسیدگی چه مواردی در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است

سازمان بازرسی کل کشور ، مانند دیوان محاسبات کشور در قانون اساسی مورد پیش بینی قرار گرفته است . سازمان بازرسی کل کشور ، یکی از سازمان های زیر مجموعه قوه قضاییه می باشد که بر اساس اصل ۱۷۴ قانون اساسی ، « بر اساس حق نظارت قوه قضاییه نسبت به حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری سازمانی به نام «سازمان بازرسی کل کشور» زیر نظر رئیس قوه قضاییه تشکیل می گردد . حدود اختیارات و وظایف این سازمان را قانون تعیین می کند .»

حدود اختیارات و وظایف سازمان بازرسی کل کشور نیز در قانون عادی با عنوان قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور و آیین نامه اجرایی آن به تفصیل مورد اشاره قرار گرفته است که بر اساس ماده ۲ این قانون ، موارد زیر در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است :

« بازرسی و نظارت مستمر کلیه وزارتخانه ها و ادارات و امور اداری و مالی دادگستری ، سازمان ها و دستگاه های تابعه قوه قضاییه و نیروهای نظامی و انتظامی و مؤسسات و شرکت های دولتی و شهرداری ها و مؤسسات وابسته به آنها و

دفتر اسناد رسمی و مؤسسات عام المنفعه و نهادهای انقلابی و سازمان هایی که تمام یا قسمتی از سرمایه یا سهام آنان متعلق به دولت است یا دولت به نحوی از انحا بر آنها نظارت یا کمک می نماید و کلیه سازمان هایی که شمول این قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام آنها است .

لذا در پاسخ به این سوال که شکایت و رسیدگی چه مواردی در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است ، باید گفت که اصولاً شکایت از فساد و سوء جریانات اداری و مالی در هر یک از سازمان هایی که به نحوی زیر مجموعه دولت محسوب می شوند ، در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است و سازمان بازرسی کل کشور نظارت بر حسن اجرای قوانین در دستگاه های دولتی را به عهده دارد .

از جمله شکایاتی که در سازمان بازرسی کل کشور قابل طرح می باشد ، می توان به موارد زیر اشاره نمود :

شکایات مربوط به جذب ، استخدام و گزینش در دستگاه های اجرایی و دانشگاه ها ؛

شکایات و اعتراضات نسبت به انجام مزایده ها و مناقصه ها ؛

شکایات علیه کارمندان دستگاه های اجرایی در زمینه تصرف غیر قانونی و تضييع اموال دولتی و اختلاس یا سایر جرایمی که مرتبط با وظایف و تکالیف سازمانی کارمندان است ؛

رسیدگی به شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی حقوق خصوصی در زمینه مربوط به تصرف و تملک غیر قانونی اراضی و اموال و املاک شهروندان ؛

شکایات علیه دستگاه های دولتی و مؤسسات وابسته در صورت عدم پرداخت حقوق بیمه کارکنان و کارگران ؛

شکایات از دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی غیر دولتی و مدارس غیر انتفاعی ؛

و نیز شکایت از کلانتری ها و واحدهای نیروی انتظامی و ضابطین دادگستری .

در صورتی که گزارش بازرسی صادره توسط بازرسان سازمان ، ناظر بر وقع جرمی باشد ، اگر جرم جنبه عمومی داشته باشد ، رئیس سازمان بازرسی کل کشور یا مقامات مأذون از طرف وی ، یک نسخه از گزارش را با دلایل و مدارک مربوط برای تعقیب و مجازات مرتکب به مرجع صالح قضایی ارسال و موضوع را تا حصول نتیجه نهایی پیگیری می نمایند و در مورد تخلفات اداری ، انضباطی و انتظامی ، مستقیماً مراتب را به مراجع ذی ربط منعکس نموده و پیگیری لازم را به عمل می آورند .

با این حال ، در خصوص اینکه رسیدگی به چه شکایاتی در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است ، باید گفت سازمان بازرسی کل کشور ، صلاحیت عام جهت رسیدگی به هر موضوعی را ندارد ؛ به همین دلیل ، به استناد سایت سازمان بازرسی کل کشور ، رسیدگی به شکایات وارده از سازمان ها و نهادهای زیر در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور نبوده و این سازمان امکان رسیدگی به آن را ندارد ؛ فلذا شاکی می بایست جهت طرح شکایت از آنها به مراجع حقوقی و قضایی ذی صلاح مراجعه نماید :

در موارد زیر سازمان بازرسی کل کشور صلاحیت رسیدگی ندارد :

رسیدگی به شکایت از اشخاص حقیقی و حقوقی غیر دولتی ؛

شکایت از مراجع قضایی ؛

شکایت از دیوان عدالت اداری ؛

شکایات مربوط به گران فروشی ؛

رسیدگی به شکایات از روند انتخابات ریاست جمهوری ، مجلس شورای اسلامی و خبرنگان رهبری و شوراهاى اسلامی شهر و روستا ؛

اعتراض به تصمیمات و آراء مراجع غیر قضایی نظیر کمیسیون های مالیاتی ، ماده ۱۰۰ قانون شهرداری ها ، هیات های حل اختلاف کارگری ؛

رسیدگی به تخلفات مطبوعاتی ؛

رسیدگی به تصمیمات شورای عالی انقلاب فرهنگی ؛

رسیدگی به تصمیمات شورای نگهبان در زمینه تأیید و یا رد صلاحیت کاندیداها ؛






رسیدگی به تصمیمات دیوان محاسبات کشور ؛


مطالبه وام ، مساعدت ، کمک های مالی و درخواست کار و نظایر آن .

نحوه شکایت و رسیدگی از طریق سایت سازمان بازرسی کل کشور

همانطور که در قسمت قبل توضیح داده شد ، طبق قانون اساسی شکایت و رسیدگی به سوء جریانات و عدم اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری در صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور است و افراد به عنوان اشخاص حقیقی نیز می توانند اقدام به طرح شکایت و اعتراض نموده و در واقع ، با گزارش دادن این موضوع به سازمان بازرسی کل کشور ، سازمان بازرسی را برای رسیدگی به این شکایات وارد عمل نمایند .

اما سوالی که در این خصوص مطرح می شود آن است که نحوه شکایت و رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور چگونه است و در صورتی که شخصی بخواهد اقدام به شکایت در سازمان بازرسی کل کشور نموده و سوء جریانات اداری را گزارش نماید ، باید از چه طریقی اقدام نماید ؟ در پاسخ به این سوال ، باید گفت که علاوه بر شماره تلفن ۱۳۶ ، ثبت گزارش و شکایت در سایت سازمان بازرسی کل کشور نیز امکان پذیر است که در این قسمت قصد داریم نحوه شکایت و رسیدگی از طریق سایت سازمان بازرسی کل کشور را توضیح دهیم .




اطلاعات درخواست

موضوع*
 دستگاه اجرایی*
 شرح*
 حداکثر ۳۰۰۰ کاراکتر می‌توانید وارد کنید.





فایل پیوست
 افزودن فایل



فرمت (نوع) فایل می‌تواند یکی از فرمت‌های: doc, docx, xls, ppt, pptx, pdf, png, gif, jpg, jpeg, zip, rar باشد. حداکثر ۳ مگابایت باشد می‌توانید مستندات بیش از یک برگ را در قالب word, pdf, word یا تصویق و ارسال نمایید.

شماره رهگیری دستگاه اجرایی


سایت حقوقی دهنا

اکنون باید اطلاعات وارد شده برای ثبت شکایت را تایید نهایی نمایید .







تایید نهایی اطلاعات

اطلاعات درخواست
 نوع درخواست: اعلام
 دستگاه اجرایی: آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان اردبیلان شرقی
 شرح: متن گزارش تعداد در این قسمت نوشته می شود.

45424


سایت حقوقی دهنا

سایت حقوقی مهنا

ثبت نام گزارشگر فساد

مشخصات فردی

<p>نام خانوادگی *</p> <p>کد ملی *</p> <p>سرمال شناسنامه *</p> <p>سطح تحصیلات *</p> <p>شماره تلفن *</p> <p>تلفن همراه *</p> <p>نشانی *</p> <p>کد پستی *</p>	<p>نام *</p> <p>جنسیت *</p> <p>شماره شناسنامه *</p> <p>نام پدر *</p> <p>تاریخ تولد *</p> <p>رشته *</p> <p>محل کار *</p>
--	---

سایت حقوقی مهنا

همچنین لازم است که نوع شخصیت ، اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی ، حوزه مورد نظر برای فعالیت و نیز سوابق کاری ، رشته تحصیلی و شغل را وارد نموده و عکس پرسنلی ، تصویر صفحه اول شناسنامه و کارت ملی را نیز در سایت بارگزاری نمایید تا شماره پیگیری دریافت نمایید .

سایت حقوقی مهنا

ثبت نام گزارشگر فساد

مقایسه مشخصات گزارشگران فساد

<p>رشته تحصیلی *</p> <p>استان محل اقامت *</p> <p>شغل *</p> <p>عکس پرسنلی *</p> <p>تصویر صفحه اول شناسنامه *</p> <p>نمونه کارت ملی *</p>	<p>نوع شخصیت *</p> <p>حوزه ثبت نام *</p> <p>شهرستان محل اقامت *</p> <p>سوابق اجرایی و کاری *</p>
---	--

سایت حقوقی مهنا

در این مرحله ، به قسمت ثبت گزارش فساد در سامانه گزارشگران فساد وارد شوید و پس از وارد کردن نام کاربری و کلمه عبور وارد حساب کاربری خود شوید .

[خانه](#)
[ثبت شکایت](#)
[پیگیری شکایت](#)
[ورود کاربران](#)
[راهنما](#)
[سوالات متداول](#)
[سازمان گزارشگران فساد](#)

اطلاعات درخواست

موضوع*

دستگاه اجرایی*

شرح*

حداکثر ۴۰۰۰ کاراکتر می‌توانید وارد کنید.

فایل پیوست

افزودن فایل

فرمت(نوع) فایل می‌توانست یکی از فرمت‌های xls (pg), ppt, doc, tif, png و یا pdf یا حجم حداکثر ۳ مگابایت باشد. می‌توانید مستندات بیش از یک برگ را در قالب word, pdf و یا tif تصحیح و ارسال نمایید.

شماره رهگیری دستگاه اجرایی



سایت حقوقی دینا

که در نهایت ، خواهید توانست که گزارشات فساد موجود در دستگاه های اجرایی مورد نظر را به همراه شرح آن ، در سایت سازمان بازرسی کل کشور به ثبت برسانید .

همانطور که در قسمت قبل توضیح داده شد ، نحوه شکایت و رسیدگی در سازمان بازرسی کل کشور از طریق سایت سازمان بازرسی کل کشور است و هر فردی می تواند با ورود به سایت و تکمیل اطلاعات لازم ، شکایت های خود را که به موجب ماده ۲ قانون سازمان بازرسی کل کشور در صلاحیت سازمان بازرسی است ، در سامانه ثبت نموده و برای پیگیری رسیدگی به شکایات خود ، از طریق همین سامانه اقدامات لازم را انجام دهند .

با این حال ، سازمان بازرسی کل کشور یک شماره تلفن نیز برای ثبت شکایات و اعلام گزارش های مربوط به تخلف و فساد در سازمان های دولتی اختصاص داده است . شماره تلفن ۱۳۶ ، تلفن اختصاصی سازمان بازرسی کل کشور است که از طریق این شماره تلفن خواهید توانست در صورت عدم دسترسی به اینترنت اقدام به اعلام موارد تخلف نمایید . همچنین اگر قبلا شکایت های خود را در سایت سازمان بازرسی کل کشور وارد نموده اید ، از طریق تماس با تلفن ۱۳۶ می توانید شکایات خود را پیگیری نمایید .