

## گروه مشارکتهای مردمی سامانه ۱۸۸۸

گروه مشارکتهای مردمی سامانه ۱۸۸۸ در نظر دارد یکی از پروژه های خود را در سال ۹۸ مبنی بر جذب ناظرین درون سازمانی در بین معاونت های شهرداری تهران و واحدهای زیرمجموعه جهت مشارکت و همکاری و ثبت پیام های عام المنفعه اجرا نماید به همین منظور همکارانی که تمایل به همکاری با سامانه ۱۸۸۸ به عنوان ناظر را دارند میتوانند با مراجعه به سایت ۱۸۸۸ و انجام مراحل ذیل اقدام به ثبت نام نمایند:

❖ ورود به سایت 1888.tehran.ir

❖ انتخاب تب ناظرین

❖ انتخاب آیتم (پیوستن به جامعه ی ناظرین)

❖ تکمیل اطلاعات درخواستی که شامل نام و نام خانوادگی - کد ملی - کد پستی - منطقه و محل

سکونت - تحصیلات - حوزه ی تخصصی که متمایل به فعالیت در آن هستید - نشانی پستی و

موقعیت شغلی میباشد

❖ انتخاب آیتم تایید

❖ بعد از این مرحله اطلاعات شما به عنوان **ناظر جدید** در سامانه ۱۸۸۸ ثبت میگردد.

۱. همکاران محترم بعد از ثبت نام به مدت دو ماه عملکرد شما توسط کارشناسان اداره مشارکت های مردمی

رصد خواهد شد و جذب شما **به عنوان ناظر مستلزم فعالیت مستمر از طریق ثبت پیام با کیفیت و رعایت**

**استاندارد های ثبت پیام به عنوان شهروند با سامانه ۱۸۸۸ میباشد.** پس از بررسی عملکرد شما در صورت

اكتساب امتیاز لازم از پیام های کیفی ثبت شده ، نسبت به جذب شما اقدام و جهت اعلام **کد نظارت**

**شش رقمی** با شما تماس گرفته خواهد شد.

۲. همکارانی که وارد جامعه ناظرین ۱۸۸۸ می شوند مستلزم رعایت استانداردهای ذیل می باشند:

❖ درج پیام های عمومی و عام المنفعه.

❖ دارا بودن تعامل سازنده با سامانه و پرهیز از هر گونه بحث با کارشناسان سامانه.

❖ عدم تحمیل بار اضافه به سیستم با تاکید بر هم افزایی برای رفع معضل نه تقابل و اخذ نتیجه مرحله

به مرحله .

❖ پذیرفتن محدودیت ها و مقتضیات شهرداری در حوزه های مختلف و نگاه منصفانه و واقع گرایانه

برای کمک به رفع معضلات.

❖ داشتن حس مسئولیت پذیری بالاتر از شهروندان.

❖ نداشتن توقع و چشم داشت و انتظار خارج از روال و قاعده.

- ❖ کمک و همراه سامانه بودن.
- ❖ دارا بودن دیدگاه مشارکت پذیری و نه مداخله جویانه علی رغم اینکه مشکلات با سرعت و کیفیتی که مد نظر آنهاست انجام نشود.
- ❖ عدم ثبت پیام های غرض ورزانه به منظور دریافت مطالبات و منافع شخصی.
- ❖ اعتماد متقابل ناظرین به سامانه ۱۸۸۸ .

### ۳. جایگاه و نقش ناظرین

**جایگاه:** در جایگاه ناظرین باید به این نکته اشاره کرد که ناظرین فقط **به عنوان یک ناظر و نه بازرسی باید مسائل را دیده خود را معرفی نکرده و وارد امور اجرایی شهرداری نشوند** و معضلات را از طریق ۱۸۸۸ به سمع و نظر مسئولین برسانند. پیام ناظرین بعد از مطابقت با استانداردهای ۱۸۸۸ به واحد اجرایی ارسال و بررسی می شود و سپس این جوابیه برای ناظرین قرائت شده، در صورت اعتراض ناظرین بدون مجادله با کارشناسان با توجه کافی اعتراض خود را اعلام می کنند.

### ۴. اطلاعات هویتی ناظرین: لازم به ذکر است یکی از **خطوط قرمز سامانه ۱۸۸۸ محفوظ نگهداشتن**

**اطلاعات شخصی و هویتی ناظرین** می باشد. اطلاعات شخصی تحت هیچ شرایطی در اختیار شخص متشاکمی قرار نمی گیرد و هیچ کس به اطلاعات هویتی شما دسترسی ندارد.

### ۵. خصوصیات عمومی پیام یک ناظر

- ❖ پیام یک ناظر باید شفاف، گویا و در برگیرنده موضوعات: چه وقت، چه کسی، کی، کجا، چگونه، چرا و ... باشد.
- ❖ هنگام انتخاب نوع پیام (انتقاد و شکایت، تقدیر و تشکر، پیشنهاد) دقت کافی داشته باشد
- ❖ هر گونه پیام که نسبت به عملکرد شهرداری انتقاد داشته باشد با آیم انتقاد ثبت می شود.
- ❖ خسارت هایی که بار مالی و جانی و حیثیتی داشته باشد به عنوان شکایت ثبت می شود.
- ❖ هنگام ثبت پیام تقدیر هم باید تمام دلایل این تقدیر ذکر شود.
- ❖ تا حد امکان صحت و سقم آن سنجیده شده باشد.
- ❖ کلان نگر بوده و جنبه های عمومی را مد نظر قرار دهد.

### ۶. پس از جذب شما به عنوان ناظر ۱۸۸۸ امکان استفاده از

- ❖ ۱. نرم افزار همیاران
  - ❖ ۲. ثبت پیام اینترنتی با کد نظارت
- برای شما فراهم خواهد نمود.

۷. برای مشاهده توضیحاتی مختصر از حدود و چارچوب قانونی وظایف ناظرین می توان به آدرس :

1888.tehran.ir ✓

✓ تب ناظرین

✓ معرفی اداره ناظرین

✓ تب ناظر کیست

مراجعه نمایید .

۸. جهت آموزش مطالب مورد نیاز ناظرین :

✓ آدرس 1888.tehran.ir

✓ تب ناظرین

✓ تب آموزش مجازی

کلیک نمود و از پاورپوینت های بارگذاری شده در صفحه مورد نظر که در ۵ حوزه مختلف (خدمات شهری - فنی عمرانی - شهرسازی - حمل و نقل ترافیک و اجتماعی فرهنگی) تهیه شده است استفاده نمود.

۹. برای مشاهده و مطالعه **کتابچه آنچه ناظرین باید بدانند** ( با مضمون مختصر توضیحاتی از مفهوم،

وظایف، فعالیت ها و ضرورت وجودی سامانه ۱۸۸۸ ، تمایز سامانه ۱۸۸۸ و ۱۳۷، تعریف و جایگاه نقش

ناظرین، تفاوت پیام ناظرین با شهروندان ، فرایند رسیدگی به پیام های شهروندان در ۱۸۸۸ و وظایف و

اختیارات شهرداری در حوزه های ۵ گانه شهری) می توان به آدرس :

a. تب ناظرین

b. آموزش مجازی

c. کتابچه آنچه ناظرین باید بدانند

مراجعه نمایید .

۱۰. درگاه های ثبت پیام

✓ **تلفن ۱۸۸۸:** ناظرین می توانند از ساعت ۱۶-۸ با شماره ۱۸۸۸ تماس حاصل نموده و با کارشناسان اداره ثبت خبر معضل مربوطه را مطرح کرده و بعد از ثبت آن توسط کارشناسان کد پیگیری پیام را دریافت نمایند.

✓ **صندوق صوتی:** ناظرین می توانند در ساعات خارج از وقت اداری با تلفن ۱۸۸۸ تماس حاصل نموده و تب صندوق صوتی را انتخاب کرده و پیام خود را به صورت صوت درج نمایند.

✓ **ثبت پیام اینترنتی به آدرس ([www.1888.tehran.ir](http://www.1888.tehran.ir))** : جهت ثبت پیام اینترنتی از سایت [1888.tehran.ir](http://www.1888.tehran.ir) می توان ثبت پیام، سپس مطالعه و تایید مطالب آموزشی و نهایتاً "تب ناظرین را انتخاب نمود. برای کلمه کاربری از کد ملی و برای کلمه عبور از کد نظارت استفاده کرده و وارد مرحله اصلی ثبت پیام با موضوع و آدرس دقیق می شوید.

✓ **پست الکترونیکی ([1888@tehran.ir](mailto:1888@tehran.ir))**: ناظرین باید پیام خود را با مشخصات لازم به آدرس مذکور ایمیل نمایند.

✓ **نرم افزار همیاران** : با توجه به رویکرد شهرداری تهران در حفظ و صیانت از شهر و مشارکت شهروندان در این امر ، همچنین در راستای ارتقا خدمات الکترونیک در شهرداری تهران تصمیم بر این شد که سامانه موبایلی جهت ثبت و گزارش معضلات شهری جهت استفاده ناظرین (همیاران) ایجاد نمایید .همچنین امکان ثبت گزارش بصورت متن ، صوت و عکس و ویدیو را خواهند داشت و امکان رهگیری پیام ثبت شده برای ایشان وجود خواهد داشت .

این نرم افزار جهت استفاده ناظرین محترم سامانه ۱۸۸۸ طراحی شده است .

✓ جهت ورود به نرم افزار همیاران می توان از دو طریق اقدام نمود:

❖ ورود از سایت ۱۸۸۸ ، تب ناظرین، تب اطلاع رسانی و در مرحله آخر تب همیاران

❖ دانلود نرم افزار همیاران از کافه بازار با تایپ کلمه hamyaran

❖ بعد از ورود به نرم افزار همیاران برای کلمه کاربری از "کد ملی" و برای رمز عبور از "کد نظارت" استفاده می کنیم. سپس پیام مورد نظر را با مشخصات کامل ثبت می کنیم.

❖ همکار محترم شما میتوانید جهت ارتباط با اداره مشارکت های مردمی ، هر گونه ابهام در خصوص ناظرین ، دریافت کد نظارت ، پیشنهادات و انتقادات سازنده و رسیدگی به پیام های خاص ... با شماره های ۳۲۴-۹۶۰۶۶۳۲۲ تماس حاصل فرمائید .

با تشکر - اداره ی مشارکتهای مردمی سامانه ۱۸۸۸