

تمامی دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در راستای تحقق بند «۱۲» سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری^(مدظله العالی) و مبتنی بر مفاد ماده (۹۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، با هدف تقویت فرآیند پاسخگویی دستگاه های اجرایی به شهروندان و ارتقاء رضایت مندی گیرندگان خدمات دولتی و همچنین در اجرای بند چهارم برنامه ذیل محور سوم برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه یکصد و نود و دومین جلسه شورای عالی اداری در تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۵، «دستورالعمل اجرایی استقرار سامانه فوریت های اداری (فواد)» برای اجرا ابلاغ می گردد.

دستورالعمل اجرایی استقرار سامانه فوریت های اداری (فواد) در دستگاه های اجرایی

ماده ۱- در این دستورالعمل، اصطلاحات در معانی مشروح ذیل بکار می رود:

۱. **قانون:** قانون مدیریت خدمات کشوری
۲. **سازمان:** سازمان اداری و استخدامی کشور
۳. **دستگاه های اجرایی:** دستگاه های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون
۴. **دستگاه اصلی:** وزارتخانه ها، سازمان های مستقل زیر نظر رئیس جمهور، مؤسسات دولتی مستقل، شرکت های دولتی و مؤسسات یا نهادهای عمومی غیر دولتی
۵. **دستگاه وابسته:** تمامی واحدهای سازمانی تابعه و وابسته دستگاه اصلی
۶. **مرکز:** مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت های اداری سازمان
۷. **واحد بازرسی:** به واحدهای سازمانی مدیریت عملکرد (بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات یا عناوین مشابه) در دستگاه های اجرایی اطلاق می شود.
۸. **کارمند:** به فردی اطلاق می شود که بر اساس ضوابط و مقررات حاکم و به موجب حکم یا قرارداد مقام صلاحیت دار در یک دستگاه اجرایی به خدمت پذیرفته می شود.
۹. **شهروند:** به فردی اطلاق می شود که برای دریافت خدمتی به صورت حضوری یا غیرحضوری به دستگاه های اجرایی مراجعه می نماید.

۱۰. **سامانه (۱۲۸):** به مرکز تماسی اطلاق می گردد که بعنوان رابط میان شهروندان و دستگاه های اجرایی، شکایات و یا درخواست های مرتبط با نحوه ارائه خدمات به آنان را از طریق خط تلفن سه رقمی سراسری (۱۲۸) با پیش شماره ۰۲۱ دریافت، ثبت و پیگیری نموده و زیر نظر رئیس مرکز فعالیت می کند.

۱۱. **کاربر سامانه (۱۲۸):** به فردی اطلاق می گردد که در مرکز تماس مستقر بوده و مسئولیت دریافت درخواست یا شکایت و اطلاعات ضروری مرتبط با موضوع، وقوع وضعیت و انجام راهنمایی های لازم به شهروند را برعهده دارد.

۱۲. **فوریت اداری (فواد):** به وضعیتی اطلاق می شود که در نتیجه نقص یا عدم ارائه خدمت منطبق با قوانین و مقررات و یا قصور و تقصیر کارمندان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات (کمی و کیفی) به شهروندان، موجبات نارضایتی ایشان را فراهم آورده و درخواست پیگیری و رسیدگی به آن را از طریق سامانه (۱۲۸) داده باشند.

۱۳. **راهبر فواد:** به فردی اطلاق می گردد که در یکی از سطوح تعریف شده ذیل، امور مربوط به دریافت، بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها، شکایات و ثبت نتایج نهایی در سامانه برای اعلام به شهروند را به عهده دارد. راهبران فواد در چهار دسته ذیل سطح بندی می شوند:

الف- راهبر ارشد: رئیس / مدیرکل واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی

ب- راهبر میانی: رئیس / مدیرکل واحد بازرسی ستاد دستگاه وابسته

ج- راهبر عملیاتی واحد استانی: بالاترین مقام واحد اجرایی متناظر دستگاه اصلی یا دستگاه وابسته در استان

د- راهبر عملیاتی واحد شهرستانی: بالاترین مقام واحد اجرایی متناظر دستگاه اصلی یا دستگاه وابسته در شهرستان

ماده ۲- فرآیند اجرا

فرایند دریافت درخواست ها و شکایات شهروندان، رسیدگی به آنها و اعلام نتایج نهایی به شهروندان در شش گام ذیل مشخص می گردد:

گام اول- تماس شهروند:

شهروند از طریق سامانه (۱۲۸) درخواست یا شکایت خود را اعلام می کند.

گام دوم- ثبت درخواست یا شکایت و ارجاع آن به راهبر ارشد:

کاربر سامانه (۱۲۸) پس از احراز هویت گزارش دهنده، ثبت محل و تأیید موضوع مورد درخواست یا شکایت ایشان، در همان لحظه پیامک حاوی کد رهگیری و ثبت درخواست را به شهروند ارسال نموده و درخواست ثبت شده را به راهبر ارشد دستگاه اصلی مرتبط با موضوع، ارجاع می نماید.

گام سوم- بررسی، صدور دستور اقدام و پیگیری موضوع:

راهبر ارشد ضمن بررسی درخواست ثبت شده شهروند، حسب مورد به اقتضاء محل جغرافیایی واحد اجرایی وقوع فوریت اداری و در اسرع وقت نسبت به ارجاع، صدور دستور رسیدگی و پیگیری تا حصول نتیجه حسب مورد به یکی از متولیان ذی ربط شامل واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی، راهبر میانی، راهبر عملیاتی واحد استانی یا واحد شهرستانی اقدام می نماید.

گام چهارم- رسیدگی به درخواست شهروند:

حسب دستور ارجاعی از سوی راهبر ارشد، متولی ذی ربط (واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی، راهبر میانی، راهبر عملیاتی واحد استانی یا واحد شهرستانی) گزارش دریافتی را در اسرع وقت مورد رسیدگی قرار داده و نتیجه اقدامات بعمل آمده را به راهبر ارشد اطلاع می دهد.

گام پنجم- ثبت نتیجه رسیدگی به درخواست شهروند:

راهبر ارشد ضمن بررسی گزارش اقدامات انجام شده توسط متولی ذی ربط در اسرع وقت نسبت به ثبت نتیجه و اعلام به کاربر سامانه (۱۲۸) اقدام می نماید.

گام ششم- پاسخگویی نهایی به شهروند:

کاربر سامانه (۱۲۸) ضمن دریافت نتیجه اقدامات از راهبر ارشد، در همان لحظه نسبت به ارائه بازخورد نهایی پیگیری بعمل آمده به شهروند اقدام می نماید.

طرح واره فرآیند اجرایی رسیدگی به فوریت اداری مشتمل بر دریافت، ثبت، ارجاع، رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات شهروندان در قالب پیوست شماره (۱) ارائه شده است.

تبصره (۱): زمانبندی و سنجه های ارزیابی مربوط به فرآیند اجرایی این دستورالعمل متعاقباً توسط سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

تبصره (۲): در صورتیکه شهروند نسبت به بازخورد نهایی دریافت شده از سامانه (۱۲۸) اعتراض داشته باشد، به استناد قسمت اخیر ماده (۹۰) قانون، می تواند به دستگاه اجرایی ذیربط و یا مراجع قانونی شکایت نماید.

ماده ۳- وظایف راهبر ارشد:

۱. برنامه ریزی، آموزش و هدایت راهبران سطوح مختلف دستگاه اجرایی و همکاران ستادی خود برای بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان

۲. پیگیری و رفع موانع احتمالی رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان در سطح دستگاه اجرایی و همکاران ستادی خود برای بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان

۳. تعامل مؤثر، رسیدگی مجدانه و پاسخگویی مسئولانه به درخواست ها و شکایات دریافتی از سامانه (۱۲۸)

۴. انجام هماهنگی های مستمر با سایر راهبران و مدیران واحدهای تابعه و وابسته مرتبط در دستگاه اجرایی متبوع

۵. ایجاد و راهبری شبکه تعاملی مدیران و راهبران دستگاه های اجرایی تابعه و وابسته با بهره گیری از فناوری های نوین و هوشمند با عضویت نماینده مرکز

۶. تهیه گزارش عملکرد دوره ای و ارائه آن به بالاترین مقام دستگاه اجرایی و رئیس مرکز بصورت هر سه ماه یکبار

تبصره: برای ایجاد شبکه تعاملی موضوع این بند، کسب تأییدیه مراجع ذی ربط و فراهم کردن تمهیدات لازم برای ایجاد امنیت فضای مجازی مربوط، ضروری است.

ماده ۴- راهبر ارشد می تواند تمام یا بخشی از وظایف مذکور در ماده (۳) را به فرد یا افراد دیگری تفویض نماید؛ بدیهی است تفویض وظایف رافع مسئولیت ایشان نخواهد بود.

ماده ۵- وظایف سایر راهبران:

۱. اجرای دستورات راهبر ارشد دستگاه اجرایی مطابق با قوانین و مقررات مربوط
۲. هماهنگی با راهبر ارشد در اجرای گام های بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان
۳. برنامه ریزی و آموزش کارمندان تحت امر برای بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان
۴. ارجاع سریع درخواست ها و شکایات شهروندان به مدیران و کارمندان ذی ربط و پیگیری مستمر تا حصول نتیجه نهایی
۵. اعلام نتیجه نهایی بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست ها و شکایات شهروندان به راهبر ارشد
۶. تهیه گزارش عملکرد دوره ای و ارائه آن به راهبر ارشد بصورت هر سه ماه یکبار

ماده ۶- راهبری، نظارت و اجرا

۱. مسئولیت راهبری و نظارت عالیه بر حسن اجرای این دستورالعمل، در سطح ملی به عهده سازمان (مرکز) و در سطح دستگاه اجرایی مشتمل بر تمام واحدهای متناظر دستگاه اجرایی در ستاد، استان و شهرستان بر عهده بالاترین مقام آن دستگاه می باشد. در همین راستا و به منظور تقویت فرآیند نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل، مرکز می تواند از ظرفیت سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها در انجام بازرسی های موضوعی و حسب ضرورت اعزام تیم های بازرسی به واحدهای اجرایی ذی ربط استفاده نماید.
۲. مسئولیت اجرای دقیق مفاد این دستورالعمل و ارزیابی عملکرد متولیان ذی ربط حسب مورد با راهبران ارشد و راهبران میانی در دستگاه های اصلی و وابسته می باشد.

ماده ۷- ارزیابی عملکرد فواد

۱. مرکز به استناد گزارش های واصله در خصوص نحوه و کیفیت پاسخگویی به شهروندان و بر اساس زمانبندی و سنجش های ارزیابی موضوع تبصره (۱) ماده (۲) این دستورالعمل، نسبت به ارزیابی سالانه دستگاه های اجرایی (سطوح ملی، استانی و شهرستانی) و رتبه بندی آنها اقدام و در اجرای مفاد مواد (۸۱) و (۸۲) قانون و ماده (۱۱۰) قانون برنامه هفتم پیشرفت، اقدام خواهد کرد؛ در همین راستا به منظور قدردانی از دستگاه های اجرایی حائز رتبه های اول تا سوم به تفکیک در سطوح ملی، استانی و شهرستانی، جایزه «پاسخگویی» طی مراسم جشنواره شهید رجایی به بالاترین مقام آن دستگاه ها اعطا خواهد شد و همچنین سه دستگاه انتهایی فهرست رتبه بندی به تفکیک در سطوح ملی، استانی و شهرستانی مورد برخورد انضباطی قرار خواهند گرفت.

۲. سازمان (مرکز) بر اساس ارزیابی های بعمل آمده از اجرای این دستورالعمل، گزارش جامع مربوطه را تهیه و حسب ضرورت به شورای عالی اداری ارائه خواهد کرد.

ماده ۸- اطلاع رسانی و آگاهی بخشی

۱) دستگاه های اجرایی مکلفند در اجرای موضوع مواد (۲۶) و (۲۷) قانون با هدف آشنا کردن شهروندان با حقوق خود مرتبط با دستگاه با استفاده از ظرفیت های اطلاع رسانی به ویژه ظرفیت های سازمانی خود اعم از روابط عمومی، تارنما، درگاه سازمانی و نظایر آن اقدام نمایند.

۲) در راستای ارتقاء کیفیت خدمت رسانی و پاسخگویی به شهروندان، دستگاه های اجرایی مکلفند دانش و مهارت تخصصی لازم در این زمینه و همچنین قوانین و مقررات مرتبط در نظام اداری را مبتنی بر نظام آموزش کارمندان دولت و همچنین آگاهی بخشی کارمندان از مفاد این دستورالعمل اقدام نمایند.

ماده ۹- ضمانت اجرا

این دستورالعمل برای تمامی دستگاه های اجرایی مشمول، لازم الاجرا است. نقض یا عدم رعایت تمام یا قسمتی از آن توسط مدیران یا کارمندان دستگاه های اجرایی یا عدم همکاری راهبران و کارمندان مرتبط با حوزه درخواست شهروند، تخلف محسوب شده و در چارچوب قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲/۰۹/۰۷ و مقررات مربوط به آن رسیدگی خواهد شد.



بازرسی

سازمان اداری و استخدامی کشور

مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت های اداری

پیوست شماره (۱): طرح واره رسیدگی و پاسخگویی به درخواست های شهروندان از نظام اداری

