



سازمان اداری و استخدامی کشور
مرکز ملی بازرسی، ارتقای سلامت و فوریت‌های اداری

آشنایی با مبانی و اهداف طرح فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸)

مبانی نظری و ضرورت طرح

مفهوم کلیدی:

پاسخگویی (Accountability) به عنوان
رکن اصلی حکمرانی خوب و لازمه‌ی
اعتماد عمومی.

شکایات سنتی



نظارت فرآیندمحور

”حق شهروندان در دریافت خدمات باکیفیت، سریع و
محترمانه و تکلیف دولت در تضمین این حقوق.“



اسناد بالادستی و اهداف کلان

مبانی قانونی

 سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی): بندهای ۱۷ و ۲۳

 قانون مدیریت خدمات کشوری: ماده ۹۰ (تکلیف دستگاه‌ها به پاسخگویی)

 حقوق شهروندی در نظام اداری

اهداف طرح

 ارتقای رضایت‌مندی شهروندان و سرمایه سرمایه اجتماعی

 کاهش فساد اداری و گلوگاه‌های ناکارآمدی

 تسریع در ارائه خدمات و جلوگیری از سردرگمی مراجعین

معرفی سامانه فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸)

۱۲۸



معنای فواد: مخفف «فوریت‌های اداری»

کد ۱۲۸: شماره سه رقمی اختصاصی جهت دریافت گزارش‌های مردمی و مداخله سریع

تمایز: تمرکز بر «فوریت»؛ حل مشکلاتی که در لحظه باعث توقف خدمت شده‌اند.

شاخص‌های هشت‌گانه نظارت و بازرسی (فواد)

۱

اطلاع‌رسانی قوانین
و فرآیندها

۲

شفافیت تصمیمات

۳

آمادگی تجهیزات و
زیرساخت

۴

احترام و کرامت
انسانی

۵

رعایت زمان قانونی

۶

استمرار خدمت
(عدم تعویق)

۷

عدم وابستگی به فرد

۸

بهینه‌سازی مصرف
انرژی



شاخص اول: اطلاع رسانی مناسب قوانین و فرآیندها

سازمان رتبه بندی
و
رتبه بندی


بازتجهیزی
سازمان اورژانس و آمبولانس کشور

شماره: ۱۰۵۹۲
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰
موضوع: اطلاع رسانی
موضوع: اطلاع رسانی

مستند به بخشنامه شماره ۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



- **شفافیت کامل:** انتشار دقیق مراحل، مدارک و هزینه‌ها در درگاه‌های الکترونیکی و فیزیکی.
- **زمان بندی:** اعلام دقیق مدت زمان انجام خدمت از لحظه درخواست.
- **بروزرسانی:** اطلاع رسانی پیش از موعد در صورت وجود اختلال.
- **راهنمایی:** پاسخگویی دقیق مدیران و کارمندان به مراجعین.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص دوم: اطلاع‌رسانی به موقع و شفاف تصمیمات



- ✦ **پیش‌آگاهی:** اطلاع‌رسانی تغییرات فرآیندها قبل از اجرا.
- ✦ **عدم تبعیض:** یکسان‌سازی اطلاع‌رسانی برای همه مراجعین.
- ✦ **استدلال قانونی:** بیان ادله معتبر در ابلاغ تصمیمات به مردم.
- ✦ **مکتوب‌سازی:** ارائه نتایج پیگیری درخواست‌ها به صورت مکتوب.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص سوم: آمادگی کامل تجهیزات و سامانه‌های اداری



- ✦ پایش دوره‌ای: اطمینان از صحت عملکرد تلفن، شبکه و اتوماسیون.
- ✦ مدیریت بحران: پیش‌بینی راه‌حل جایگزین برای قطعی سیستم.
- ✦ تعمیر فوری: رفع خرابی‌ها با قید فوریت.
- ✦ اطلاع‌رسانی خرابی: اعلام زمان دقیق رفع مشکل به مراجعین.

شاخص چهارم:

احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی

مستند به بخشنامه شماره

۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



♦ ادبیات محترمانه: پرهیز از رفتار تحکم‌آمیز در گفتار و مکاتبات.

♦ امکانات رفاهی: فضای انتظار مناسب، تهویه مطبوع، تسهیلات توان‌خواهان.

♦ حریم خصوصی: حفاظت از اطلاعات شخصی مراجعین.

♦ نظم: سیستم نوبت‌دهی و صدور کد پیگیری.

شاخص پنجم:

رعایت زمان قانونی شروع و پایان خدمت

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



- ♦ شروع و پایان دقیق: عدم تأخیر در شروع و عدم خروج زودهنگام.
- ♦ حضور مستمر: پیوستگی خدمات در تمام ساعات اداری.
- ♦ پرهیز از امور شخصی: ممنوعیت انجام کار شخصی در ساعات اداری.
- ♦ شفافیت: اطلاع رسانی رسمی اگر خدمتی در ساعت خاصی ارائه نمی شود.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

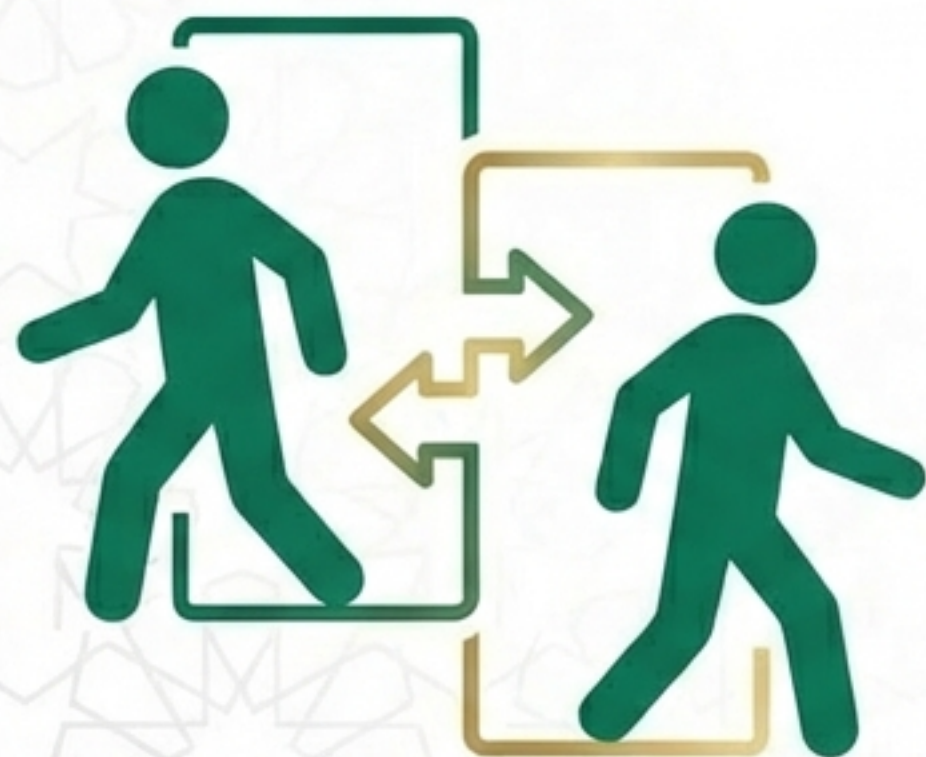
شاخص ششم: استمرار خدمت و عدم موکول کردن به زمان آتی



- ♦ ممنوعیت توقف: عدم توقف فرآیند بدون دلیل قانونی.
- ♦ پرهیز از تعویق: ممنوعیت موکول کردن امضاء به «فردا» یا «آینده».
- ♦ تکمیل در روز جاری: تلاش برای انجام کار در همان روز مراجعه.
- ♦ شفافیت در تأخیر: ارائه دلیل قانونی و مکتوب در صورت توقف اجتناب ناپذیر.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص هفتم: عدم وابستگی خدمت به حضور فرد خاص



- ♦ **جانشین‌پروری:** پیش‌بینی نیروی جایگزین برای همه پست‌ها.
- ♦ **حضور مستمر:** اطمینان از حضور همیشگی فرد دارای حق امضاء.
- ♦ **تفویض اختیار:** جلوگیری از توقف کار به دلیل مرخصی مدیر.
- ♦ **هدف:** «خدمت نباید وابسته به حضور یک شخص باشد.»

شاخص هشتم: بهینه سازی مصرف انرژی و منابع (الحاقی)



مستند به بخشنامه شماره
۸۸۲۲۱ مورخ ۱۴۰۴/۰۹/۳۰



- ♦ مدیریت دما: تنظیم دمای استاندارد و جلوگیری از هدررفت انرژی.
- ♦ خاموشی پس از کار: خاموش کردن سیستم‌ها و روشنایی در ساعات غیراداری.
- ♦ منابع دولتی: ممنوعیت استفاده شخصی از خودروها و تجهیزات اداری.
- ♦ جلوگیری از اسراف: ممنوعیت خریدهای غیرضروری و تشریفات زائد.

مزایا و پیامدهای اجرای طرح فواد



برای نظام اداری

- شناسایی گلوگاه‌های فساد و ناکارآمدی
- حرکت به سمت دولت چابک و شفاف
- افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی



برای شهروندان

- دریافت خدمات سریع، باکیفیت و محترمانه
- کاهش سردرگمی و مراجعات مکرر
- امکان پیگیری لحظه‌ای تخلفات (کد ۱۲۸)

جمع‌بندی و چشم‌انداز

**طرح فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸) تنها یک ابزار نظارتی نیست؛
بلکه محرکی برای تحول فرهنگ اداری است.**

رعایت دقیق شاخص‌های هشت‌گانه، ضامن حقوق مردم و تکلیف شرعی و قانونی مدیران است.

«به سوی نظام اداری شفاف، پاسخگو و کارآمد در تراز جمهوری اسلامی ایران»



سامانه فوریت‌های اداری ۱۲۸

صدای بی‌صدایان

مشکل «نبودِ خدمت» نیست؛ مسئله «کیفیت ارائه خدمت» است



وجود خدمت



کیفیت پایین ارائه

در بسیاری از موارد، خدمت وجود دارد، اما نحوه ارائه آن باعث اتلاف وقت، نارضایتی و کاهش اعتماد عمومی می‌شود.

اعتماد عمومی در گرو کیفیت است

موانع رضایت ارباب رجوع و کاهش کیفیت خدمات



فؤاد ۱۲۸: پاسخی به ضرورت ارتقای کیفیت



سامانه فؤاد ۱۲۸ برای حذف موانع اداری و
به ارباب رجوع طراحی شده است.

گام اول: فعال سازی حساب کاربری «رابط طرح فؤاد»



وظایف عملیاتی «رئی و مستمر رابط استانی

ارتباطات 

ارتباط دائمی با رابط ارشد
و پشتیبانی فنی

پیگیری 

رصد مستمر
گزارش‌های بازرسی

اقدام 

جمع‌بندی اقدامات
اصلاحی و اعلام نتیجه

فوریت 

رسیدگی سریع به
شکایات و ثبت پاسخ



مسئولیت‌های مدیرکل استانی دستگاه اجرایی



الزامات محیطی: فضای اداری پاسخگو

پوسترها و استندها
(در محل های پرتردد)

اطلاعات جانشین
(نصب پشت در اتاق)

نصب QR Code
(در محل قابل مشاهده)



شفافیت در فرآیندها و مسیر خدمت



هدف: آگاهی کامل مراجعین از مسیر و مدت زمان خدمت

توانمندسازی کارکنان و تداوم خدمت



آموزش همگانی

آگاهی تمام کارکنان از ماهیت طرح فؤاد
و نحوه برخورد با ارباب رجوع.



مدیریت جایگزینی و پاسخگویی

ارسال جدول جانشینان به دفتر بازرسی و
تضمین پاسخگویی تلفن‌ها.

روابط عمومی و حضور فعال



فعال نگه داشتن جریان اطلاع رسانی برای نمایش پویایی سیستم

چک‌لیست نهایی موفقیت در طرح فؤاد

ساختار



- فعال‌سازی حساب کاربری
- تعیین جانشینان

محیط



- نصب QR کد
- نصب فلوچارت و پوسترها

رفتار



- آموزش کارکنان
- برخورد محترمانه
- پاسخگویی تلفنی

نظارت



- پیگیری مدیرکل
- گزارش‌دهی مستمر



فوآد ۱۲۸

بازگرداندن اعتماد

سامانه رسیدگی به شکایات 

 www.foad128.ir

مرکز بازرسی و نظارت بر خدمات عمومی و فوریت های اداری





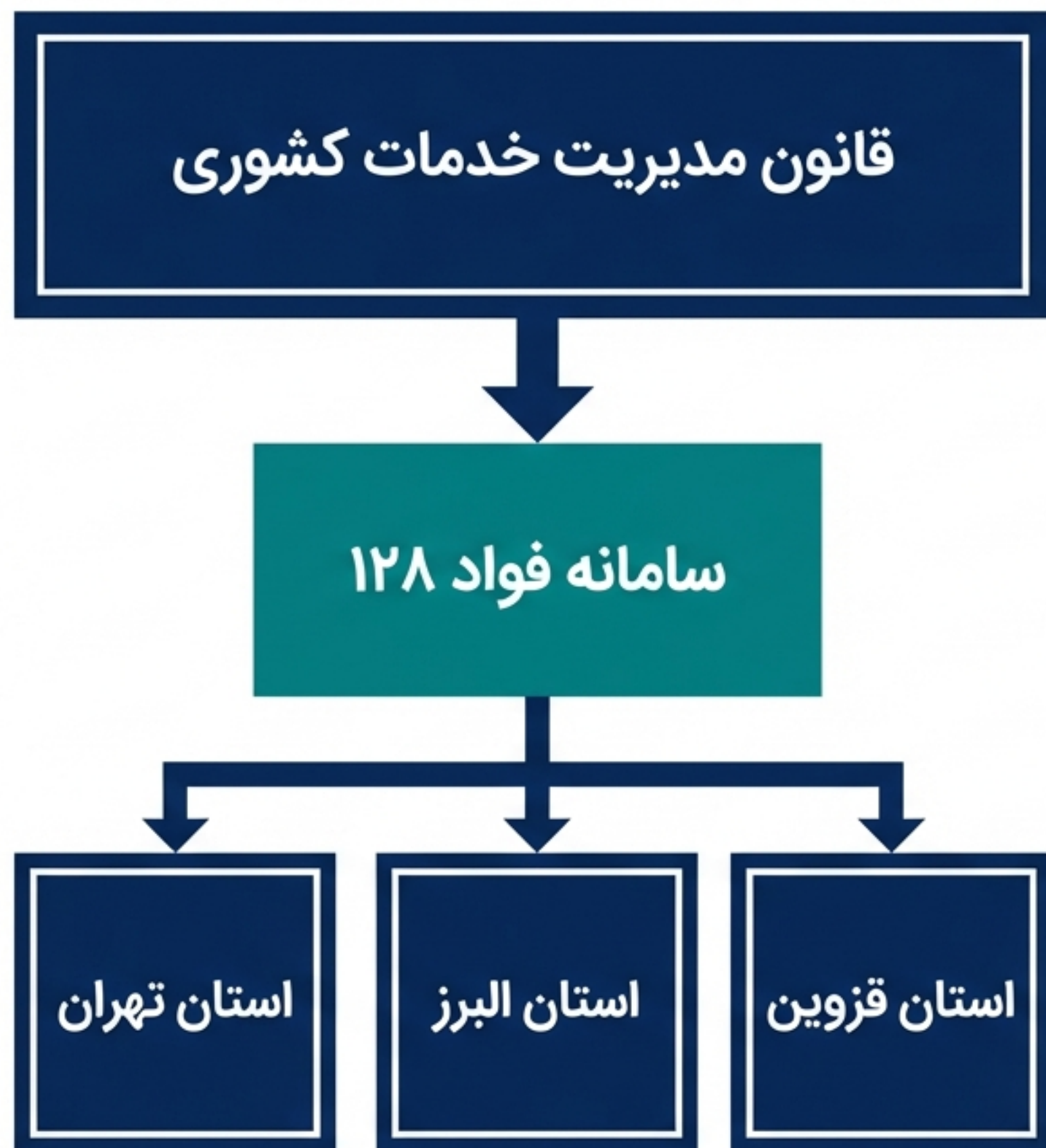
شیوه نامه نظارت و بازرسی «فواد ۱۲۸»

در سطح سه استان تهران، البرز و قزوین

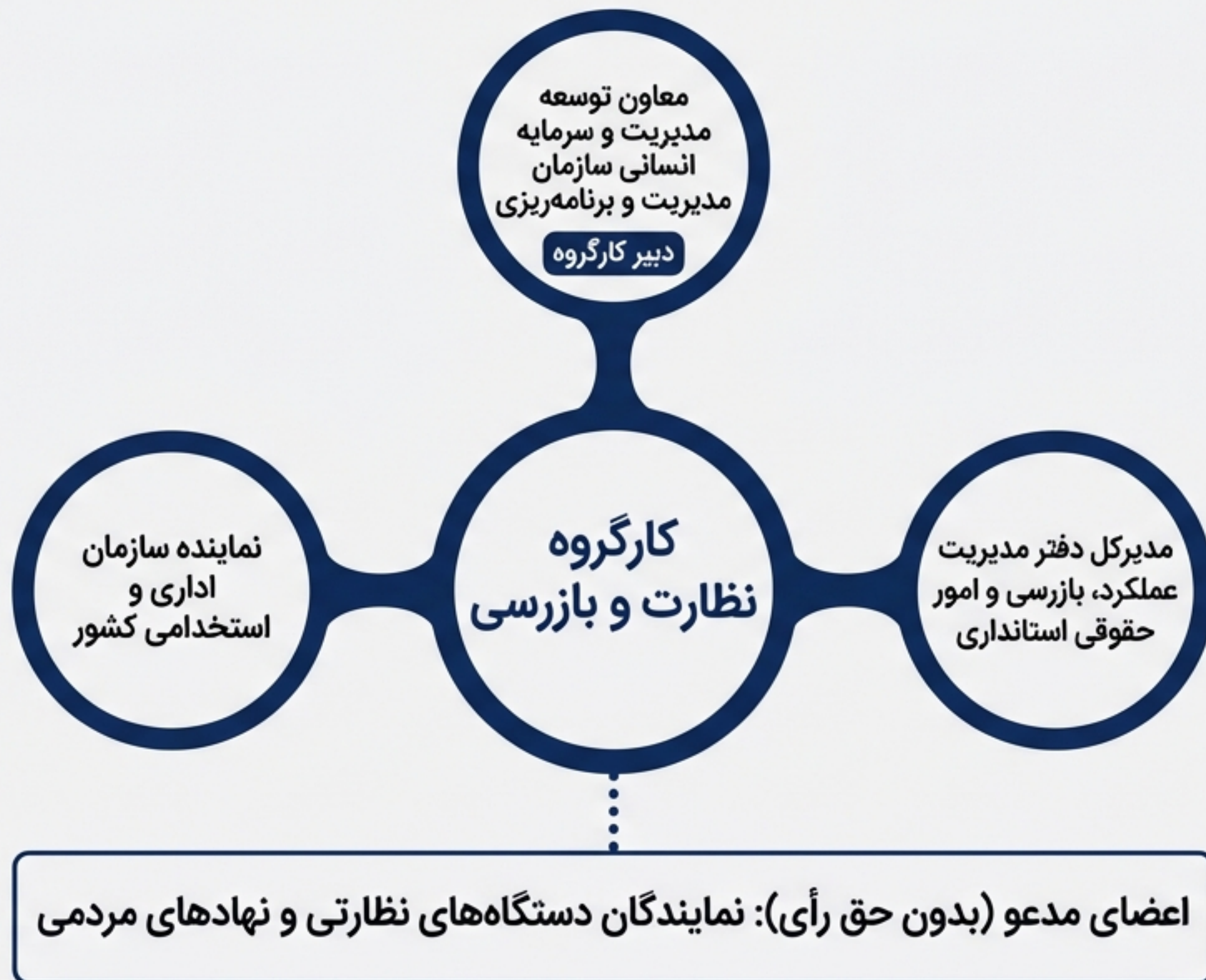


اهداف راهبردی و دامنه اجرا

- هدف اصلی: ایجاد سازوکار شفاف، برنامه‌ریزی شده و هماهنگ جهت نظارت بر خدمات اداری
- مبنای قانونی: اجرای ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و محور سوم برنامه اصلاح نظام اداری
- تعریف سامانه: بستری برای ثبت و پیگیری فوری شکایات شهروندان از خدمات دستگاه دستگاه‌های اجرایی



ارکان کارگروه نظارت و بازرسی استان



وظایف اصلی کارگروه

برنامه ریزی	سازماندهی
• هماهنگی شرایط اجرا • اطلاع رسانی به دستگاه‌ها (یک ماه قبل) • تدوین برنامه بازرسی (ماهانه/فصلی/سالانه)	• بررسی صلاحیت بازرسان • پیشنهاد بازرسان به مرکز • استقرار سازوکارهای اجرایی
هماهنگی	نظارت
• ایجاد وحدت رویه در گزارش‌دهی • آموزش بازرسان و مدیران • هماهنگی با مراجع نظارتی در موارد تخلف	• بررسی گزارش‌های سامانه • ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها • ارائه بازخورد و پیشنهادات اصلاحی

نقش و وظایف دبیرخانه



مستقر در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی



- ☒ هماهنگی جلسات (دعوت‌نامه، دستور جلسه، صورت‌جلسه)
- ☒ انجام مکاتبات با دستگاه‌های اجرایی
- ☒ جمع‌بندی و تحلیل گزارش‌های بازرسی برای مرکز
- ☒ تهیه گزارش ماهانه عملکرد بازرسان
- ☒ ارائه گزارش چالش‌ها و پیشنهادات در جلسات



حدود اختیارات و ضمانت اجرا



اعمال قانون

تذکر، ارجاع تخلف به مراجع
قانونی، و پیشپیشنهاد
تشویق/تنبیه



دعوت از مدیران

فراخوان مدیران جهت
پاسخگویی و ارائه
توضیحات



مطالبه مستندات

حق دریافت هرگونه اطلاعات
و اسناد از دستگاه‌های
اجرایی

تصمیم‌گیری در خصوص انجام بازرسی‌های محسوس و نامحسوس

انواع و تواتر بازرسی

بازرسی مدون

بر اساس برنامه زمان بندی شده
و اعلام قبلی



بازرسی نامحسوس/موردی

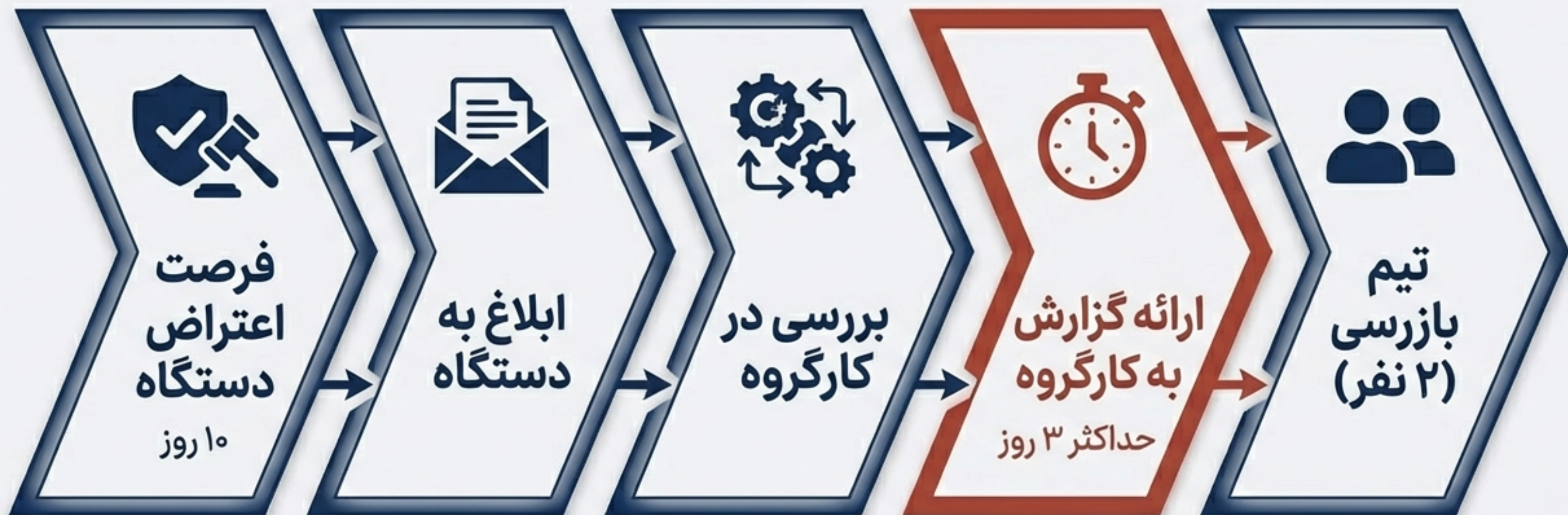
بدون اطلاع قبلی، بر اساس
گزارش های مردمی یا ضرورت



حداقل ۱ بار در ماه

بازرسی از هر دستگاه اجرایی برای شناسایی نواقص و تخلفات

چرخه زمانی بازرسی و گزارش دهی



رسیدگی به اعتراضات و امور مالی

امور مالی و حق الزحمه



- پرداخت حق مأموریت و اضافه کار توسط دستگاه محل خدمت بازرس.
- منبع تأمین: اعتبارات جاری دستگاه مبدأ.

سازوکار اعتراض



- دستگاه موظف به ارائه مستندات کتبی است.
- کارگروه باید در اولین جلسه پس از وصول اعتراض، رسیدگی و اعلام نظر کند.

شرایط و ویژگی های بازرسان

صلاحیت ها

- ✓ • صلاحیت علمی و تخصصی
- ✓ • بی طرفی و امانتداری
- ✓ • روحیه کار تیمی



الزام به امضای سوگندنامه محرمانگی



ارزیابی عملکرد بازرسان

Criteria	Points
نظم و انجام به موقع بازرسی	۱۵ امتیاز
سرعت و دقت در بررسی	۱۵ امتیاز
کیفیت گزارش (شکلی و تحلیلی)	۲۵ امتیاز
رعایت اخلاق حرفه‌ای	۱۵ امتیاز
ارائه پیشنهادات موثر	۲۰ امتیاز
تعامل سازنده	۱۰ امتیاز

❌ امتیاز زیر ۷۰: لغو عضویت

✅ امتیاز بالای ۸۵: تشویق و تمدید

شاخص‌های ارزیابی: اطلاع‌رسانی و شفافیت



اطلاع‌رسانی پیامکی و شفافیت در مراحل انجام کار



شاخص‌های ارزیابی: زیرساخت و تکریم ارباب رجوع



- تجهیزات سالم (چاپگر، اسکنر)
- پایداری سیستم‌ها و نرم‌افزارها
- وجود سیستم نوبت‌دهی



- رفتار محترمانه و بدون تبعیض
- مناسب‌سازی برای معلولین و سالمندان
- امکانات رفاهی (آب‌سردکن، سرمایش / گرمایش، صندلی انتظار)

شاخص‌های ارزیابی: فرآیند، سلامت اداری و محیط



حضور در ساعات مصوب و رعایت زمان‌بندی قانونی



عدم وابستگی به شخص (حضور جانشین مسلط)



تبلیغات محیطی سامانه فواد ۱۲۸ و کدهای نظرسنجی

الزامات قانونی و پیامدها

همکاری کلیه دستگاه‌های اجرایی الزامی است.

عدم اجرا = ترک فعل

ارجاع تخلفات به هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری و مراجع نظارتی