معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۵۳۵۶۴
تاریخ نامه: ۱۴۰۵/۰۷/۲۶
ساعت: ۱۹:۱۹
پیوست: دارد
ارجحیت: حائز اهمیت

باسمه تعالی

به تمامی دستگاه‌های اجرایی

در راستای تحقق بندهای (۱۷)، (۲۰)، (۲۳) و (۲۵) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی رهبر شهید انقلاب اسلامی(رضوان الله تعالی علیه)، مواد (۲۵)، (۲۸) و (۹۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری مصوبه یک‌صد و هفتاد و هشتمین جلسه شورای عالی اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، با عنایت به بند (۳) مصوبه شماره ۷۰/۳۲۹ تاریخ ۱۳۷۸/۰۲/۲۶ شورای عالی اداری موضوع ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به شکایات ارباب رجوع، در اجرای بند چهارم از اقدامات محور سومِ برنامه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم مصوبه یک‌صد و نود و دومین جلسه شورای عالی اداری به شماره ۹۸۸۴۴ تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۲۶ و با هدف تقویت فرآیند پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به شهروندان و ارتقاء رضایت‌مندی گیرندگان خدمات، «**دستورالعمل اجرایی پاسخگویی به شکایات مردم از نحوه‌ی ارائه خدمات عمومی در قالب سامانه فوریت‌های اداری (فواد۱۲۸)**» برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

دستورالعمل اجرایی پاسخگویی به شکایات مردم از نحوه‌ی ارائه خدمات عمومی در قالب سامانه فوریت‌های اداری (فواد۱۲۸)

ماده ۱– در این دستورالعمل، اصطلاحات در معانی مشروح ذیل بکار می‌رود:

۱. **قانون:** قانون مدیریت خدمات کشوری

۲. **سازمان:** سازمان اداری و استخدامی کشور

۳. **دستگاه اجرایی:** دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون

٤. **دستگاه اصلی:** وزارتخانه‌ها، سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور، مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی، مؤسسات دولتی و شرکت‌های دولتی زیر نظر مستقیم قوای سه‌گانه و بانک مرکزی ج.ا.ا

۵. **دستگاه وابسته:** تمامی واحدهای سازمانی زیرمجموعه دستگاه اصلی

٦. **مرکز:** مرکز ملی بازرسی، ارتقای سلامت و فوریت‌های اداری سازمان

۷. **واحد بازرسی:** واحدهای سازمانی مدیریت عملکرد در دستگاه‌های اجرایی (بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات یا عناوین مشابه)

https://shenasname.ir

آدرس: خیابان شهید مطهری-بعد از چهارراه مفتح-خیابان جهانتاب مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۵۳۵۳۰۰۰ کدپستی: ۱۵۷۶۶۱۳۹۱۳ ش ش: ۵۱۷۰۷۹۴

۸. کارمند: به فردی اطلاق می‌شود که بر اساس ضوابط و مقررات حاکم و به موجب حکم یا قرارداد مقام صلاحیت‌دار در یک دستگاه اجرایی به خدمت پذیرفته می‌شود.

۹. کارمندان لبه‌ی خدمت (بروکرات‌های سطح خیابان (SLB)): آن دسته از کارکنان/مدیران دستگاه اجرایی که در تعامل مستقیم با مردم و خدمت‌گیرندگان بوده و اختیار، قدرت تفسیر و تصمیم‌گیری درباره نحوه اجرای سیاست‌ها و چگونگی ارائه خدمات عمومی به مردم را دارا می‌باشند.

۱۰. خدمت عمومی: خروجی مشخص حاصل از اجرای زنجیره‌ای از فرآیندها در یک یا چند دستگاه اجرایی است که بر اساس مأموریت‌های مبتنی بر قوانین و مقررات بالادستی توسط عوامل ارائه‌دهنده دستگاه به منظور خلق ارزش به خدمت‌گیرنده در چارچوب حقوق شهروندی و برای تأمین یک نیاز عمومی ارائه شده و دولت یا حاکمیت نسبت به ارائه، تنظیم، تضمین، نظارت یا پاسخگویی آن مسئولیت دارد؛ خواه این خدمت مستقیماً توسط دولت ارائه شود یا از طریق بخش غیردولتی.

۱۱. خدمت‌گیرنده: به فرد یا نماینده‌ی شخصیت حقیقی یا حقوقی که متقاضی دریافت خدمت به صورت حضوری یا غیرحضوری در دستگاه‌های اجرایی باشد، اطلاق می‌شود.

۱۲. فوریت اداری: موضوع مرتبط با وظایف و خدمات دستگاه‌های اجرایی که به دلیل اختلال، نقص یا نقض در کیفیت یا کمیت نحوه ارائه خدمات عمومی وفق موارد مندرج در ماده (۳) این دستورالعمل، نیازمند رسیدگی و اقدام فوری بوده و از طریق سامانه فوریت‌های اداری (فواد) مورد پیگیری قرار می‌گیرد.

۱۳. سامانه فواد ۱۲۸: سامانه ملی هوشمند مدیریت تعاملات مردمی با دستگاه‌های اجرایی است که با بهره‌گیری از مرکز تماس سراسری با سرشماره ۱۲۸ و سایر بسترها و ابزارهای ارتباطی مصوب، نسبت به دریافت، ثبت، ارجاع، پیگیری، پایش و مدیریت شکایت‌ها، درخواست‌ها و سایر موضوعات مرتبط با کیفیت و نحوه ارائه خدمات عمومی با هدف کارآمدسازی، هماهنگی ساختارها، تقویت شیوه‌های نظارت و اصلاح نظام اداری از نگاه مردم اقدام می‌کند.

۱۴. کاربر سامانه فواد ۱۲۸: فرد یا افراد مستقر در مرکز تماس به عنوان پاسخگو که مسئولیت دریافت درخواست یا شکایت و اطلاعات ضروری مرتبط با موضوع، وقوع وضعیت و انجام راهنمایی‌های لازم به خدمت‌گیرنده را بر عهده دارد.

۱۵. راهبر فواد ۱۲۸: به فردی که در یکی از سطوح تعریف‌شده ذیل، امور مربوط به دریافت، بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به درخواست‌ها، شکایات و ثبت نتایج نهایی در سامانه فواد ۱۲۸ برای اعلام به خدمت‌گیرنده را به عهده دارد.

الف- راهبر ارشد: بالاترین مقام مسئول واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی

ب- راهبر میانی: بالاترین مقام مسئول 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

https://shenasname.ir

تبصره: در دستگاه‌های وابسته‌ای که جایگاه واحد بازرسی و عناوین مشابه در ساختار و تشکیلات مصوب آن‌ها تعریف نشده است و هم‌چنین در دستگاه‌های اجرایی که فرآیند رسیدگی به شکایات توسط واحدهایی غیر از واحد بازرسی در حال اجرا می‌باشد؛ تعریف نقش(راهبر ارشد، میانی، عملیاتی واحد استانی و عملیاتی واحد شهرستانی) توسط مرکز با استفاده از ظرفیت‌های ساختاری موجود انجام می‌پذیرد.

ماده ۲– دامنه شمول خدمات

تمام خدمات عمومی که به‌صورت مستقیم توسط دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود یا به‌صورت غیرمستقیم و با واسطه، از طریق اشخاص حقوقی و حقیقی، مؤسسات، شرکت‌ها، پیمانکاران، کارگزاران، دفاتر پیشخوان، بانک‌ها و بیمه‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و سایر ارائه‌دهندگان بخش غیردولتی، به نمایندگی، نیابت، قرارداد یا مجوز دستگاه‌های اجرایی در اختیار مردم قرار می‌گیرد، تحت نظارت و پایش مستمر سامانه فواد ۱۲۸ خواهد بود.

این دامنه شامل موارد ذیل می‌باشد:

۱. خدمات مستقیم دستگاه‌های اجرایی در تمامی سطوح تقسیمات کشوری اعم از ملی، استانی و شهرستانی؛

۲. خدمات ارائه‌شده توسط واحدهای تابعه، وابسته یا تحت نظارت دستگاه‌های اجرایی؛

۳. خدمات عمومی واگذارشده به بخش غیردولتی که ارائه آن بر اساس قانون، مجوز، قرارداد، تفویض اختیار، برون‌سپاری یا هر سازوکار دیگری تحت مسئولیت یا نظارت دستگاه دولتی انجام می‌شود؛

۴. خدمات ارائه‌شده از طریق شرکت‌ها، مؤسسات، پیمانکاران، کارگزاران، دفاتر پیشخوان، بانک‌ها و بیمه‌ها و سایر واسطه‌های ارائه خدمت، در صورتی که خدمت مزبور ماهیت عمومی داشته و منشأ اختیار یا مسئولیت آن، دولت یا دستگاه حاکمیتی باشد؛

۵. خدمات حضوری و غیرحضوری و همچنین خدماتی که از طریق سامانه‌ها، درگاه‌ها، برنامک(اپلیکیشن)ها، مراکز تماس و سایر بسترهای ارائه خدمت در اختیار مردم قرار می‌گیرد؛

۶. خدماتی که توسط نهادهای عمومی غیردولتی مانند شهرداری‌ها یا سایر اشخاص حقوقی ارائه شده، منوط به این‌که خدمت موردنظر در زمره خدمات عمومی بوده و دستگاه حاکمیتی یا اجرایی ذی‌ربط نسبت به نحوه ارائه، کیفیت، دسترسی، زمان، هزینه یا پاسخگویی آن دارای مسئولیت یا اختیار قانونی باشد.

ماده ۳– فرآیند اجرا

فرآیند دریافت درخواست‌ها و شکایات شهروندان، رسیدگی به آن‌ها و اعلام نتایج نهایی به شهروندان در پنج گام ذیل مشخص گردیده است. به‌طوری‌که از زمان تماس شهروند تا ارائه پاسخ نهایی به ایشان حدّاکثر ظرف مدّت سه ساعتِ کاری به طول انجامد:

https://shenasname.ir

گام اول- تماس شهروند:

شهروند از طریق سامانه فواد ۱۲۸ درخواست یا شکایت خود را مبنی بر اختلال، نقص یا نقض در کیفیت و کمیت نحوه ارائه خدمات معطوف به یکی از شاخص های ذیل اعلام می‌کند:

۱) اختلال، نقص یا نقض در اطلاع‌رسانی قوانین، مقررات، مراحل و فرآیندهای ارائه خدمت

۲) اختلال، نقص یا نقض در اطلاع‌رسانی به‌موقع و شفاف تصمیمات مرتبط با ارائه خدمت

۳) اختلال، نقص یا نقض در تجهیزات، سامانه‌های اداری یا ابزارهای ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت

۴) اختلال، نقص یا نقض در بروز شرایط حاکی از احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی در ارائه خدمت

۵) اختلال، نقص یا نقض در زمان مقرر شروع و پایان ارائه خدمت (تأخیر در شروع یا تعجیل در پایان زمان ارائه خدمت)

۶) اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل موکول کردن آن به زمان‌های آتی بدون توجیه قانونی

۷) اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل عدم حضور کارمند/مدیر مربوطه یا عدم پیش‌بینی نیروی جایگزین

۸) اختلال، نقص یا نقض در مدیریت بهینه مصرف انرژی(هدر رفت انرژی و اسراف و تبذیر منابع)

تبصره ۱: اهم مصادیق شاخص‌های فوق‌الذکر به تفصیل طی بخشنامه‌های شماره ۱۰۵۹۲ تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰ و ۸۸۲۲۱ تاریخ ۱۴۰۴/۰۹/۳۰ توسط سازمان ابلاغ شده است.

تبصره ۲: امکان ثبت شکایت از طریق سایر ظرفیت‌های دریافت شکایت شهروندان از جمله سامانه رضایت‌سنج (رمزینه یا شناسه دوبعدی کارکنان)، برنامک (اپلیکیشن)، وبگاه، پیشخوان هوشمند یا تارنمای سازمانی در آینده مهیا و مراتب به دستگاه-های اجرایی ابلاغ خواهد شد.

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

کاربر سامانه فواد ۱۲۸ پس از احراز هویت تماس‌گیرنده (ثبت و تطابق کد ملی و شماره همراه متعلق به ایشان) ضمن رعایت اصول محرمانگی و حفاظت داده، اطلاعات خدمت‌گیرنده را فقط در صورت رضایت ایشان درج نموده و پس از احراز وارد بودن موضوعِ تماس مبتنی بر یکی از شاخص‌های مندرج در گام اول و محل وقوعِ موضوع فوریت اداری، بلافاصله پیامک حاوی شماره رهگیری و ثبت درخواست را به تماس‌گیرنده ارسال کرده و درخواست ثبت‌شده را به راهبر ارشد دستگاه اصلیِ مرتبط با موضوع، ارجاع می‌نماید. با ارجاع درخواست، شمارشگر زمان در سامانه، شروع به ثبت دقیق مدت زمان پاسخگویی خواهد کرد.

تبصره: در صورت وارد نبودن موضوعِ تماس، کاربر سامانه فواد ۱۲۸، حسب مورد به یکی از دو حالت ذیل اقدام نموده و درنهایت خاتمه تماس را ثبت می‌نماید:

۱) در صورت مرتبط بودن موضوع تماس به سایر سامانه‌های تخصصی فعال در کشور؛ نسبت به ارجاع درخواست (در صورت موجود بودن زیرساخت ارتباطی دوسویه) و ارائه مشاوره و راهنمایی به تماس‌گیرنده در خصوص پیگیری موضوع از سامانه ذی‌ربط اقدام می‌نماید.

https://shenasname.ir

۲) در صورت مرتبط نبودن موضوع تماس به سایر سامانه‌های تخصصی فعال در کشور؛ نسبت به اطلاع‌رسانی موضوع به تماس‌گیرنده اقدام می‌نماید.

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

راهبر ارشد ضمن بررسی درخواست ثبت‌شده شهروند و در نظر داشتن محل وقوعِ موضوع فوریت اداری می‌بایست در اسرع وقت نسبت به ارجاع، صدور دستور رسیدگی و پیگیری به یکی از متولیان ذی‌ربط شامل واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی، راهبر میانی، راهبر عملیاتی واحد استانی یا راهبر عملیاتی واحد شهرستانی اقدام نماید. بدیهی است فرآیند پیگیری راهبر ارشد تا حصول نتیجه و ثبت پاسخ در سامانه فواد ۱۲۸ ادامه خواهد داشت.

تبصره ۱: در صورتی که راهبر ارشد تا ۳۰ دقیقه پس از ثبت شکایت موفق به رویت شکایت و ارجاع آن به راهبر ذی‌ربط نگردد؛ سامانه از طریق ارجاع خودکار اقدام به ارجاع شکایت به لایه‌های زیرین سامانه خواهد نمود.

تبصره ۲: چنانچه دستگاه اجرایی در مدت زمان حداکثر ۳ ساعت به شکایت وارده رسیدگی ننماید، ضمن اعلام هشدار تأخیر در فرآیند رسیدگی به راهبر ارشد و ارسال گزارش مربوطه به مرکز، مراتب در کارنامه عملکردی آن دستگاه لحاظ خواهد شد.

گام چهارم- رسیدگی به درخواست یا شکایت شهروند:

حسب دستور ارجاعی از سوی راهبر ارشد، متولی ذی‌ربط (واحد بازرسی ستاد دستگاه اصلی، راهبر میانی، راهبر عملیاتی واحد استانی و یا راهبر عملیاتی واحد شهرستانی) گزارش دریافتی را در اسرع وقت مورد رسیدگی قرار داده و ضمن پیگیری مستمر موضوع تا حصول نتیجه، اقدامات را در سامانه ثبت می‌نماید.

گام پنجم- پاسخ‌گویی به شهروند و دریافت بازخورد از وی:

پس از ثبت نتیجه نهایی اقدامات مقتضی در راستای رسیدگی به شکایت شهروند توسط راهبران، پیامکی حاوی نتیجه پیگیری صورت گرفته (اعم از حل شدن و یا حل نشدن موضوع مورد شکایت) به صورت خودکار به شماره همراه خدمت‌گیرنده ارسال می‌گردد. در همین راستا کاربر سامانه فواد ۱۲۸، از طریق تماس تلفنی یا سایر ابزارهای ارتباطی نسبت به دریافت و ثبت بازخورد نهایی از خدمت‌گیرنده اقدام می‌نماید؛ بدیهی است اخذ بازخورد شهروند مبنی بر تایید یا عدم‌تایید حل شدن موضوع شکایت از نظرگاه وی، بستری به منظور ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی و واحدهای تابعه آن فراهم خواهد آورد.

تبصره : ترتیبات مندرج در این ماده نظیر گام‌های اجرایی، عناوین شاخص‌ها و مصادیق آن‌ها با توجه به پیمایش‌ها و مطالعات دوره‌ای مرکز قابلیت بازبینی خواهد داشت. مرکز می‌تواند حسب ضرورت و اقتضائات موجود نسبت به بازنگری موارد فوق‌الذکر اقدام و مراتب را به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید.

ماده ۴- وظایف راهبر ارشد

۱. برنامه‌ریزی، آموزش و هدایت راهبران سطوح مختلف دستگاه اجرایی و همکاران ستادی خود برای بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات شهروندان

https://shenasname.ir

۲. پیگیری و رفع موانع احتمالی در مسیر بررسی و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات در سطوح مختلف دستگاه اجرایی

۳. تعامل مؤثر، رسیدگی مجدانه و پاسخگویی مسئولانه به درخواست‌ها و شکایات دریافتی از سامانه فواد ۱۲۸

۴. انجام هماهنگی‌های مستمر با سایر راهبران و مدیران واحدهای تابعه و وابسته در دستگاه اجرایی

۵. تدوین برنامه بازرسی در مقاطع زمانی سه‌ماهه در ابتدای هر فصل و نظارت بر انجام بازرسی‌های دوره‌ای به صورت مستمر از واحدهای وابسته و تابعه دستگاه اجرایی

۶. تهیه گزارش عملکرد دوره‌ای و ارائه آن به بالاترین مقام دستگاه اجرایی و رئیس مرکز به‌صورت هر سه ماه یک‌بار

۷. پیگیری و نظارت بر استفاده از تمامی ظرفیت‌های رسانه‌ای و تبلیغاتی اعم از تبلیغات محیطی و یا فضای مجازی

تبصره: راهبر ارشد می‌تواند تمام یا بخشی از وظایف مذکور در ماده (۴) 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. تعامل موثر با راهبر ارشد در اجرای گام‌های بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات شهروندان

۳. برنامه‌ریزی و آموزش کارمندان حوزه مسئولیت برای بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات شهروندان

۴. ارجاع سریع درخواست‌ها و شکایات شهروندان به مدیران و کارمنان ذی‌ربط و پیگیری مستمر تا حصول نتیجه نهایی

۵. اعلام و ثبت نتیجه نهایی بررسی، پیگیری و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات شهروندان در سامانه

۶. تهیه گزارش عملکرد دوره‌ای و ارائه آن به راهبر ارشد به‌صورت هر سه ماه یک‌بار

۷. نظارت مستمر بر حسن اجرا و پیاده‌سازی شاخص‌ها و مصادیق مندرج در ماده (۳) این دستورالعمل در واحدهای تابعه

ماده ۶– راهبری، نظارت و بازرسی

مسئولیت راهبری و نظارت عالیه بر حُسن اجرای این دستورالعمل، در سطح ملی به عهده سازمان و در سطح دستگاه اجرایی مشتمل بر تمام واحدهای متناظرِ دستگاه اجرایی اعم از وابسته و تابعه، بر عهده بالاترین مقام اجرایی آن می‌باشد.

تبصره ۱: به منظور نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل و ضوابط مربوطه در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، واحد بازرسی با مسئولیت راهبر ارشد نسبت به اجرای دقیق و اثربخش بند(۵) ماده (۴) اقدام و گزارش آن را به‌صورت فصلی به مرکز ارائه می نماید.

تبصره ۲: به‌منظور نظارت مستمر بر استقرار و اجرای فرآیندهای سامانه فواد ۱۲۸ و ارزیابی و بازرسی کیفیت ارائه خدمات، شبکه بازرسان فواد ۱۲۸ در سه سطح ملی، دستگاهی و استانی، با ترتیباتی که مرکز تعیین می‌نماید، انتخاب و پس از طی آموزش‌های متناسب با مأموریت و سطح فعالیت، سازماندهی می‌شوند. بازرسان مذکور موظف‌اند در چارچوب ضوابط و

https://shenasname.ir

دستورالعمل‌های ابلاغی مرکز، نسبت به پایش مستمر فرآیندها، بررسی کیفیت و نحوه ارائه خدمات، شناسایی موارد عدم انطباق و گزارش نتایج بازرسی و پیشنهادهای اصلاحی مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی اقدام نمایند.

تبصره ۳: به منظور نظارت، پایش و ارزیابی حسن اجرای فواد ۱۲۸ در سطح استان‌ها، «کارگروه نظارت و بازرسی فواد ۱۲۸» تشکیل می‌گردد. کارگروه مذکور موظف است با بهره‌گیری از ظرفیت‌های نظارتی موجود در سطح استان و شهرستان‌ها و با سازماندهی، راهبری و به‌کارگیری شبکه بازرسان فواد ۱۲۸، نسبت به نظارت و پایش دائمی کیفیت ارایه خدمات در دستگاه‌های استانی و توابع آن‌ها از طریق بازرسان منتخب خود اقدام نماید.

تبصره ٤: «شیوه‌نامه نظارت و بازرسی فواد ۱۲۸»، حداکثر یک ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل توسط سازمان تدوین و ابلاغ خواهد شد.

ماده ۷– ارزیابی عملکرد فواد ۱۲۸

۱) نتایج اجرای سامانه فواد ۱۲۸ منبعث از داده‌های ثبتی مرتبط با عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی معطوف به شاخص‌های ارزیابی عملکرد ابلاغی از سوی سازمان، به‌صورت دوره‌ای در قالب «کارنامه جامع» به هیئت وزیران و در قالب «کارنامه دستگاهی/استانی» به بالاترین مقام دستگاه اجرایی/ استاندار ذی‌ربط ارائه خواهد شد.

۲) سازمان به استناد نتایج ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی به رتبه‌بندی آن‌ها مبادرت خواهد کرد؛ در همین راستا به‌منظور قدردانی از دستگاه‌های اجرایی حائز رتبه‌های برتر، «جایزه ملی فواد ۱۲۸» به صورت سالیانه طی «رویداد ملی پاسخگویی در نظام اداری» به آن‌ها اعطا خواهد شد.

تبصره ۱: شاخص‌ها، شیوه‌نامه امتیازدهی، نحوه سطح‌بندی و چگونگی برگزاری رویداد مورد اشاره در سطوح ملی و استانی به صورت سالیانه توسط سازمان ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲: دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند ضمن تحلیل داده‌های ثبت شده در سامانه با استفاده از ابزارهای مناسب و مورد تایید از جمله پیشخوان(داشبورد)های آماری و تحلیلی نسبت به رصد و پایش مسائل و بهبود عملکرد اقدام نمایند.

ماده ۸– تشویق و تنبیه

در راستای رسیدگی سریع و مؤثر به شکایات از کیفیت و نحوه ارائه خدمات عمومی و ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه اجرایی و افزایش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان، سازوکار تشویق و تنبیه و ضمانت اجرایی سامانه فواد ۱۲۸ به شرح ذیل می‌باشد:

۱) دستگاه‌های اجرایی مطابق با ترتیبات مندرج در ماده (۷) این دستورالعمل به صورت سالیانه مورد ارزیابی، نظارت و بازرسی قرار گرفته و بر حسب امتیاز مکتسبه به شرح ذیل سطح بندی می‌شوند:

الف– دستگاه‌هایی که امتیاز آن ها ۹۰ و بیشتر باشد، در سطح عالی قرار می‌گیرند.

ب– دستگاه‌هایی که امتیاز آن ها از ۷۵ تا کمتر از ۹۰ باشد، در سطح خوب قرار می‌گیرند.

ج– دستگاه‌هایی که امتیاز آن ها از ۶۰ تا کمتر از ۷۵ باشد، در سطح متوسط قرار می‌گیرند.

https://shenasname.ir

د- دستگاه‌هایی که امتیاز آن ها کمتر از ۶۰ باشد، در سطح ضعیف قرار می‌گیرند.

۲) آن دسته از کارمندان لبه‌ی خدمت که عملکرد دستگاه متبوع آنان بر اساس نتایج نظارت و بازرسی در «سطوح عالی یا خوب» ارزیابی شده باشد، مشمول تشویق خواهند بود. دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند کارکنانی را که حسب تشخیص بالاترین مقام دستگاه، از عملکرد مطلوب در نحوه ارائه خدمات، در چارچوب شاخص‌های فوریت‌های اداری، برخوردار بوده‌اند، شناسایی و معرفی نمایند؛ مشروط بر آن‌که در خصوص افراد معرفی‌شده، گزارش مستند و احرازشده‌ای مبنی بر برخورد نامناسب یا عملکرد نامطلوب به ثبت نرسیده باشد. کارکنان واجد شرایط، حسب ضوابط و مقررات مربوط، حداقل از یکی از امتیازات مندرج در جدول (۱) برخوردار خواهند شد.

جدول (۱) – نحوه‌ی اعمال تشویق سطوح عالی و خوب

سطح‌دستگاه	مفاد تشویق		نحوه اعمال مفاد تشویقی
	تشویق مادی	اعطای لوح تقدیر	
عالی	حداکثر معادل ۵۰۰۰۰ امتیاز	۱۰ درصد کارمندان لبه‌ی خدمت	• تشویق مادی برای تمامی مشمولان از حاصل ضرب امتیاز مربوطه در ضریب ریالی مشمولان قانون مدیریت خدمات کشوری و از محل اعتبارات خدمات رفاهی موضوع ماده (۴۰) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۱) با رعایت سقف اعتبارات مصوب و تخصیص یافته برای دستگاه اجرایی قابل پرداخت می‌باشد. • تقدیر توسط بالاترین مقام دستگاه اجرایی/ استاندار با درج در پرونده کارگزینی مستخدم صورت می پذیرد.
خوب	حداکثر معادل ۳۵۰۰۰ امتیاز	۵ درصد کارمندان لبه‌ی خدمت	

تبصره : هر یک از مفاد تشویقی جدول فوق به افراد واجد شرایط موضوع این ماده پس از تأیید واحد بازرسی، قابل اعطا خواهد بود.

۳) آن دسته از کارمندان لبه‌ی خدمت که عملکرد دستگاه متبوع آنان بر اساس نتایج نظارت و بازرسی در «سطوح متوسط یا ضعیف» ارزیابی شده باشد، مشمول الزامات اصلاحی برابر جدول شماره (۲) خواهند شد.

جدول (۲) – نحوه‌ی اعمال الزامات اصلاحی سطوح متوسط و ضعیف

سطح‌دستگاه	الزامات		نحوه اعمال الزامات
	دوره‌ی جبرانی آموزشی	اصلاح فرآیندهای آزاررسان	
متوسط	حداقل برای ۵۰ درصد کارمندان لبه‌ی خدمت	شناسایی و اصلاح حداقل ۱۰ درصد از فرآیندهای آزاررسان	• برگزاری دوره‌ی جبرانی آموزشی مطابق با دوره آموزشی مصوب سازمان • اصلاح فرآیندهای آزاررسان مطابق با نظام‌نامه کلینیک حل مسأله فواد
ضعیف	حداقل برای ۸۰ درصد کارمندان لبه‌ی خدمت	شناسایی و اصلاح حداقل ۳۰ درصد از فرآیندهای آزاررسان	

https://shenasname.ir

۴) مرکز می‌تواند به‌صورت موردی و از طریق نظارت و بازرسی صورت گرفته توسط شبکه بازرسان خود، فارغ از سطح‌بندی و ارزیابی سالیانه دستگاه اجرایی، مراتب را در قالب تشویق یا الزامات اصلاحی مطابق با ظرفیت‌های پیش‌بینی شده در جداول (۱) و (۲) و یا در قالب پیشنهاد تذکر، جابجایی یا عزل مدیران و کارکنان خاطی مطابق با قوانین و مقررات مرتبط به دستگاه اجرایی ذی‌ربط اعلام نماید. در همین راستا دستگاه‌های اجرایی می‌بایست گزارش اقدامات به‌عمل آمده در خصوص این بند را به مرکز ارسال نماید.

۵) دستگاه‌های اجرایی موظفند به صورت سالیانه نسبت به تعیین فهرست آن‌دسته واحدهای خدمت‌رسان لبه‌ی خدمت خود به همراه عناوین خدمات شناسه دار مرتبط، کارمندان لبه‌ی خدمت شاغل در آن واحدها و شرح وظایف آن‌ها، اقدام و مراتب را به سازمان ارسال نمایند.

ماده ۹– اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی عمومی

دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند در اجرای موضوع مواد (۲۶) و (۲۷) قانون و در چارچوب سیاست‌های ابلاغی سازمان نسبت به آشنا کردن شهروندان با حقوق و تکالیف خود در قبال دستگاه با استفاده از ظرفیت‌های اطلاع‌رسانی و تولید محتوا از قبیل ابزارهای چندرسانه‌ای، وبگاه، تارنما، پیشخوان‌های هوشمند ارائه خدمات، تبلیغات محیطی و نظایر آن اقدام نمایند.

ماده ۱۰– آموزش مدیران و کارکنان

به منظور توانمندسازی کارمندان لبه‌ی خدمت (بروکرات‌های سطح خیابان (**SLB**)) در حوزه نحوه ارائه خدمات عمومی و شهروندمحور و الزامات سامانه فواد ۱۲۸، دستگاه‌های اجرایی مکلفند تمامی کارمندان لبه‌ی خدمت خود را حداکثر تا پایان سال اول پس از ابلاغ این دستورالعمل، در دوره‌های آموزشی منطبق با محتوای استاندارد آموزشی ابلاغی از سوی سازمان، شرکت داده و نسبت به اخذ گواهینامه مربوطه اقدام نمایند.

تبصره : دستگاه‌های اجرایی مکلفند به‌منظور به‌روز نگهداشتن دانش و مهارت مدیران و کارکنان مشمول، دوره‌های آموزشی مذکور را حداقل هر دو سال یک‌بار، بر اساس آخرین محتوای آموزشی ابلاغی از سوی سازمان، برای افراد مشمول تجدید نمایند و موضوع آموزش فواد را در ارزشیابی کارمندان لبه‌ی خدمت لحاظ نماید.

ماده ۱۱– کلینیک حل مسأله فواد ۱۲۸

با رویکرد اصلاح نظام اداری از نگاه مردم و به منظور بهره‌برداری بهینه از داده‌ها و بازخوردهای مردمی ثبت شده در بستر سامانه فواد ۱۲۸ و با هدف شناسایی، تحلیل، طراحی مداخلات و پیگیری حل مسائل دستگاه‌های اجرایی در ارائه با کیفیت خدمات عمومی، «کلینیک حل مسأله فواد۱۲۸» در سطوح ملی، دستگاهی و استانی بدون توسعه تشکیلاتی ایجاد و فعال می‌شود.

۱) سطح ملی: مرکز مکلف است با ایجاد و فعال‌سازی کلینیک حل مسأله فواد ۱۲۸ در سطح ملی، نسبت به شناسایی و اولویت‌بندی مسائل ملی، بین‌دستگاهی و فرادستگاهی، تحلیل ریشه‌ای و طراحی و پیگیری مداخلات اصلاحی اقدام نماید.

https://shenasname.ir

۲) سطح دستگاهی: دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند با ایجاد و فعال‌سازی کلینیک حل مسأله فواد ۱۲۸ در سطح دستگاه، نسبت به شناسایی، اولویت‌بندی و تحلیل ریشه‌ای مسائل، طراحی و پیگیری اجرای مداخلات اصلاحی و پایش اثربخشی آن‌ها اقدام نمایند.

۳) سطح استانی: کارگروه نظارت و بازرسی فواد استان مکلف است با ایجاد و فعال‌سازی کلینیک حل مسأله فواد ۱۲۸ در سطح استان، ضمن رصد و نظارت بر حسن اجرا، پیگیری و تحقق اقدامات و مداخلات اصلاحی ابلاغی یا ارجاعی از سوی کلینیک حل مسأله فواد در سطوح ملی و دستگاهی، نسبت به شناسایی، اولویت‌بندی و تحلیل مسائل مشترک، بین‌دستگاهی و مسائل نظام اداری قابل بررسی و حل در سطح استان، طراحی و پیگیری اجرای مداخلات اصلاحی و پایش و ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام‌شده با مشارکت دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط اقدام نماید.

تبصره : نظام‌نامه نحوه تشکیل و فعالیت کلینیک حل مسأله فواد ۱۲۸، حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، توسط سازمان تدوین و ابلاغ خواهد شد.

ماده ۱۲– جبران خدمت

به منظور جبران خدمات راهبران و بازرسان فواد ۱۲۸ که علاوه بر وظایف پست سازمانی خود، خارج از ساعات اداری انجام وظیفه می‌نمایند، حق‌الزحمه‌ای بر مبنای عملکرد و میزان فعالیت انجام شده و بر اساس ضوابطی که با پیشنهاد سازمان به تصویب شورای حقوق و دستمزد می‌رسد، به افراد مذکور قابل پرداخت است. سایر کارکنانی که با تأیید مرکز با سامانه مذکور همکاری داشته‌اند، با رعایت ترتیبات و ضوابط مزبور می‌توانند از حق‌الزحمه موضوع این ماده برخوردار شوند.

ماده ۱۳– با ابلاغ این دستورالعمل، دستورالعمل نحوه‌ی گردش عملیات و چگونگی رسیدگی به شکایات ارباب رجوع موضوع بند (۳) مصوبه شماره ۷۰/۳۲۹ تاریخ ۱۳۷۸/۰۲/۲۶ شورای عالی اداری، ملغی می‌گردد.

علاءالدین رفیع زاده

https://shenasname.ir