

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی خراسان رضوی

معاونت سرمایه انسانی و نوآوری اداری



هُوَ مُجِيبٌ مَنْ لَا مُجِيبَ لَهُ .



اوست پاسخگوی آن که پاسخگویی ندارد



سامانه فوریت های اداری

فواد

ایران ۱۳۸۸



منشور حقوق شهروندی در نظام اداری فواد؟

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
- ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به‌موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی به‌موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات (پاسخگویی سریع و موثر واحدهای اداری)
- ۱۱- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرائی و کارکنان آنها

مساله چیست؟



علیرغم اقدامات اصلاحی متعدد و متنوع در قوانین و مقررات، فرآیندها و ... در چهل سال گذشته، به دلیل عدم پاسخگویی مدیران و کارکنان، مردم از کیفیت ارائه خدمات واحدهای عمومی ناراضی هستند.



جلب رضایت < اثرگذاری خوب و مطلوب
در سطح عملیاتی



مقدمه

«پاسخگویی» یکی از اصلی ترین شاخص ها و ویژگی های حکمرانی مردم سالار است

بر این اساس پاسخگویی و رسیدگی دولت ها به شکایات و مطالبات شهروندان از نظام اداری مهمترین نوع پاسخگویی به شمار می رود



وضعیت ایران در موضوع رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

آمارهای داخلی:

مطابق پژوهش انجام شده در اسفندماه ۱۴۰۳ با عنوان «طرح افکار سنجی شهروندان از کیفیت ارائه خدمات در نظام اداری کشور» ۷۵٪ از پاسخگویان عنوان کرده‌اند از میزان کیفیت خدمات ارائه شده در نظام اداری راضی نیستند و از نتیجه شکایت خود مطلع نشده‌اند.

آمارهای خارجی:

ایران در آخرین گزارش حکمرانی خوب بانک جهانی در سال ۲۰۲۲ در «شاخص پاسخگویی و مسئولیت-پذیری» **نمره ۱/۵-** را کسب نموده است (نمره این شاخص بین ۲/۵+ تا ۲/۵- می‌باشد).

در نتیجه می‌توان اذعان داشت:

سامانه‌های فعلی در حوزه ی **پاسخگویی** به شکایات شهروندان از نظام اداری، تقریباً **ناکارآمد و غیراثربخش‌اند** و کمکی چندانی به حل مسائل و مشکلات شهروندان در نظام اداری نمی‌کنند. در نهایت می‌توان گفت شهروندان عموماً اعتقادی به گزارش دهی، شکایت، پیشنهادات و مشارکت در بهبود نظام اداری ندارند.

چه باید کرد؟



- **مرکز تماس فواد** با انجام بررسی اولیه، موضوع شکایت شهروند را به واحدهای بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاههای اجرایی اعلام و در حداقل زمان ممکن نتیجه را به شهروند، منعکس می نماید.

- با ایجاد مرکز تماس **فواد** شهروندان در هر جای کشور، با استفاده از روشهای مختلف ارتباطی شکایات خود از کیفیت ارائه خدمات در نظام اداری را به **مرکز فوریت های اداری (فواد)** اعلام نمایند

آسیب شناسی وضع موجود

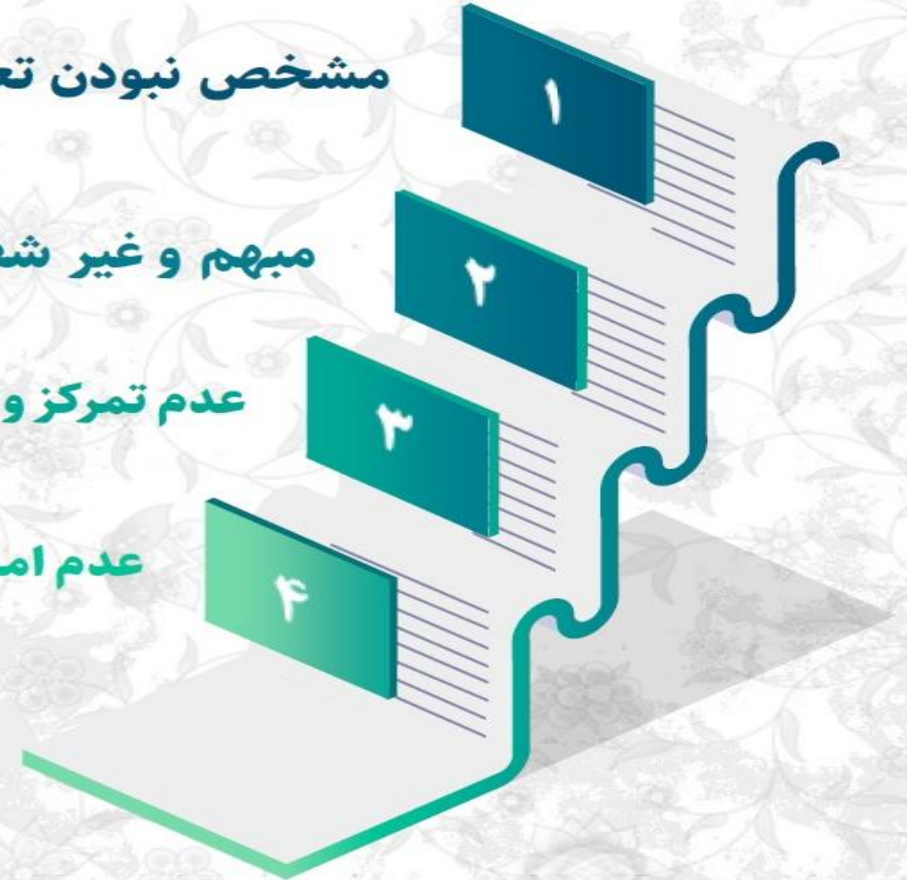


مشخص نبودن تعداد دقیق شکایات و تفکیک درخواست ها از شکایات

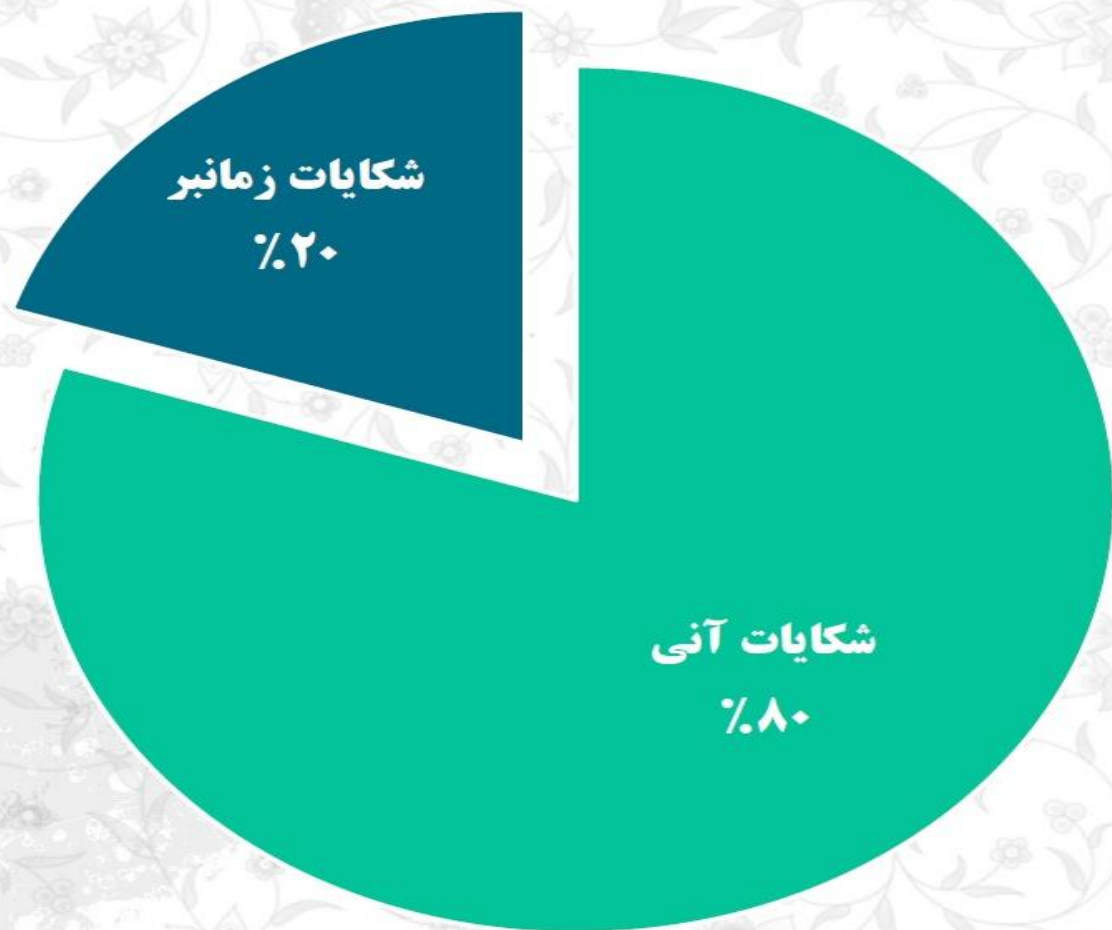
مبهم و غیر شفاف بودن موضوعات و نحوه رسیدگی به شکایات

عدم تمرکز و جزیره ای بودن فرآیند رسیدگی و پیگیری شکایات

عدم امکان شناخت فرآیند های آزاررسان



میزان شکایات شهروندان



بر اساس بررسی های صورت گرفته درصد بالایی از شکایات قابلیت رسیدگی آنی و فوری داشته و در صورت وجود بستر مناسب میتواند در سریعترین زمان ممکن مورد رسیدگی قرار گیرد.



مبانی قانونی فواد

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب نام شورای عالی اداری

استان

مستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای عالی اداری در یکصد و نود و هفتمین جلسه تاریخ ۱۳۹۰/۰۳/۲۶ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، در اجرای سیاستهای کلی نظام اداری- اداری- نظام مأمورین و مدیران و به منظور تسهیل اجرای فصل بیست و سوم «کنترل برنامه و بودجه» و به استناد ماده (۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، بهراندازه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم را مشتمل بر شش محور:

- ۱- اصلاح ساختار و مدیریت کلان دولت
- ۲- مدیریت سرمایه انسانی
- ۳- توسعه دولت هوشمند
- ۴- ارتقاء سلامت اداری و رفع زمینههای فساد
- ۵- ارتقاء نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات
- ۶- ارتقاء بهره‌وری

به شرح پوشت (مستطور به مهر درگاه شورای عالی اداری) یا در تشریح گرفتن تکلیف زیر تصویب نمود:

- ۱) دستگاههای اجرایی، حداکثر دو ماه پس از ابلاغ این تصویبنامه، برنامه عملیاتی اجرای تکلیف خود را با تبیین اهداف، کمی، تکوین و سن از تأیید و ابلاغ سازمان اداری و استخدامی کشور اجرا نمایند.
- تصوره سازمان اداری و استخدامی کشور اطلاعات اجرایی آن دسته از برنامهها و اقدامات که در ابلاغی با احکام قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت کشور است را در چارچوب دستورالعمل «تهیه و تدوین برنامه اقدام (عملیاتی) برنامه هفتم پیشرفت کشور» تاریخ ۱۳۸۱/۰۳/۲۰، گردآوری و در همانماه نظارت برنامه هفتم پیشرفت کشور ثبت نماید.
- ۲) منابع لازم برای اجرای آن دسته از برنامهها و اقدامات دستگاههای اجرایی که در ابلاغی با احکام قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت کشور است را در محل اعتبارات آن قانون و سایر کار مربوطه تعیین و در خصوص سایر برنامهها و اقدامات، منابع لازم مطابق با برنامههای عملیاتی ابلاغی، از بودجه متوالی پیشبینی شود.
- ۳) سازمان اداری و استخدامی کشور بسته آموختنی متوالان اجرای برنامه (سازمان توسعه مدیریت و منابع، سازمان تحول اداری یا معاونت مشابه و سایر مدیران و کارشناسان واحدهای مربوطه) را تهیه و با بهره‌گیری از ظرفیت مرکز آموزش مدیریت دولتی و سایر مراکز آموزشی، زمینه آموزش و ارتقاء توانمندیهای متوالان اجرای برنامه را فراهم آورد.

نسخه ۲/۱

جمهوری اسلامی ایران
رئیس جمهور
تصویب نام شورای عالی اداری

۲) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران و سایر دستگاههای مسئول، با بهره‌گیری از ظرفیتهای فرهنگی و اطلاع‌رسانی کشور برای ارتقاء و فرهنگسازی از طریق تولید محتوای تصویری و رسانهای در فضای رسانهای عمومی سرسری و محلی به منظور تحقق اهداف برنامه اقدام نمایند.

۵) سازمان اداری و استخدامی کشور با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانها بر حسن اجرای این برنامه نظارت مستمر داشته و ضمن اعمال نتایج اقدامات در نظام ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی ملی و استانی (موضوع فصل پانزدهم قانون مدیریت خدمات کشوری) گزارش اجرای این برنامه را همه ساله پس از طرح دو جشنواره شایسته رچایی و تقدیر از دستگاههای اجرایی برتر، به مراجع ذیربط ارائه کند.

۶) دستورالعمل اجرایی برنامه تحت عنوان «معیارهای اجرایی، شامل مواردی از قبیل برنامه تبیین، ترویج و فرهنگسازی و برنامه ارزیابی، نظارت و پایش» ظرف مدت یک هفته پس از ابلاغ این تصویبنامه، توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ خواهد شد.

۷) بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول حسن اجرای این تصویبنامه است و سازمان اداری و استخدامی کشور، گزارش انباری اجرای برنامه را پس از اخذ از دستگاههای اجرایی و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانها در شورای عالی اداری ارائه می‌نماید.

تأیید می‌شود
مستطور بر استخوان
رئیس جمهور

این تصویبنامه در تاریخ ۱۳۹۰/۰۳/۲۶ به تأیید رئیس‌جمهور رسیده است.

مستطور بر استخوان
رئیس جمهور

رواقت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)- دفتر ریاست جمهوری- دفتر ریاست محترم مجلس شورای اسلامی- دفتر ریاست محترم قوه قضاییه- دفتر معاون اول رئیس جمهور- دفتر خیرات دولت- دفتر کار می‌رئیس جمهور- دفتر ریاست هیأت اداری- کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی- اداره کل حقوقی ریاست جمهوری- اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری- «برنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران»- اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری- «دولت رسمی جمهوری اسلامی ایران»- دفتر هماهنگی‌های ویژه رئیس جمهور- فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران- «دولت محاسبات کشور»- سازمان بزرسی کل کشور

نسخه ۲/۱

مواد ۲۵، ۲۸، ۹۰، ۹۱، ۹۲

قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱۱۰

قانون برنامه هفتم پیشرفت

مصوبه برنامه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم

شورای عالی اداری (اقدام چهارم از محور سوم)

چیستی فواد؟



یک خط **ملی** برای دریافت، ثبت و پیگیری **فوری**
شکایات شهروندان **درباره کیفیت ارائه خدمت**، که
نظارت بر تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور دارد.

ویژگی‌های مرکز فوریت‌های اداری (فواد)



بی طرفی در رسیدگی و پیگیری از دستگاه‌های اجرایی و اقدام موثر و قاطع

استفاده اثربخش‌تر از ظرفیت واحدهای بازرسی، رسیدگی به شکایات و مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی.

ارائه بازخورد‌های مستمر و نوبه‌ای به رسانه‌ها و افکار عمومی



چه کردیم؟ قبل از اردیبهشت



تفاهم نامه

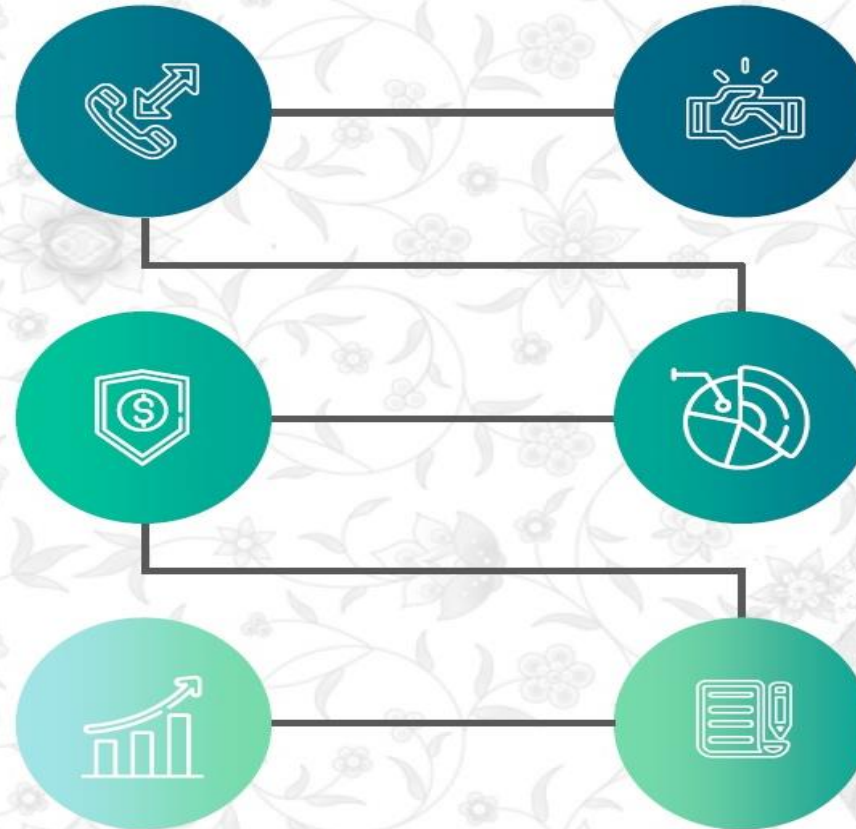
عقد تفاهم نامه با شرکت
ایرانسل و وزارت ارتباطات و
فناوری اطلاعات

طراحی فرآیند

تدوین و طراحی فلوچارت و
CRM ویژه فواد

دستورالعمل

تهیه و تدوین پیش نویس
دستورالعمل اجرایی و
استقرار فواد در کشور



تلفن ۱۲۸

اخذ سرشماره ۱۲۸ به منظور
اتصال به مرکز تماس

تماس رایگان

هماهنگی و اقدام در راستای
رایگان نمودن ۱۲۸ ویژه
تمامی اپراتورهای کشور

اجرای آزمایشی

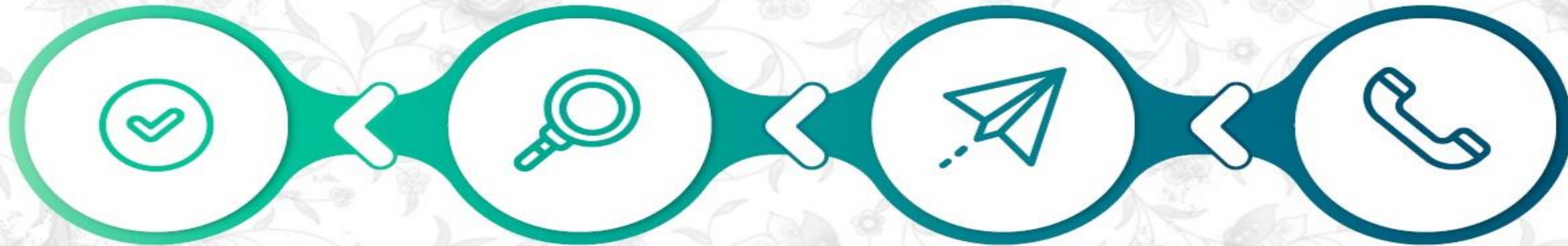
اجرای آزمایشی در استان
قزوین و رصد و پایش ایرادات
و اقدامات بهبود و توسعه

رسیدگی و پیگیری و اعلام نتیجه

رسیدگی و پیگیری فوری شکایت تا
حصول نتیجه

تماس و ثبت شکایت

تماس شهروند با ۱۲۸ و ثبت
شکایات توسط مرکز تماس



ارجاع به راهبر ارشد

ارجاع شکایات به راهبر ارشد
دستگاه اجرایی مورد شکایت

اخذ بازخورد

تماس با شهروند و اخذ بازخورد

تمایز فواد با سایر سامانه های ثبت شکایت



مدت زمان پیگیری

پیگیری و رسیدگی به شکایات در کمتر از یک روز کاری

دامنه رسیدگی

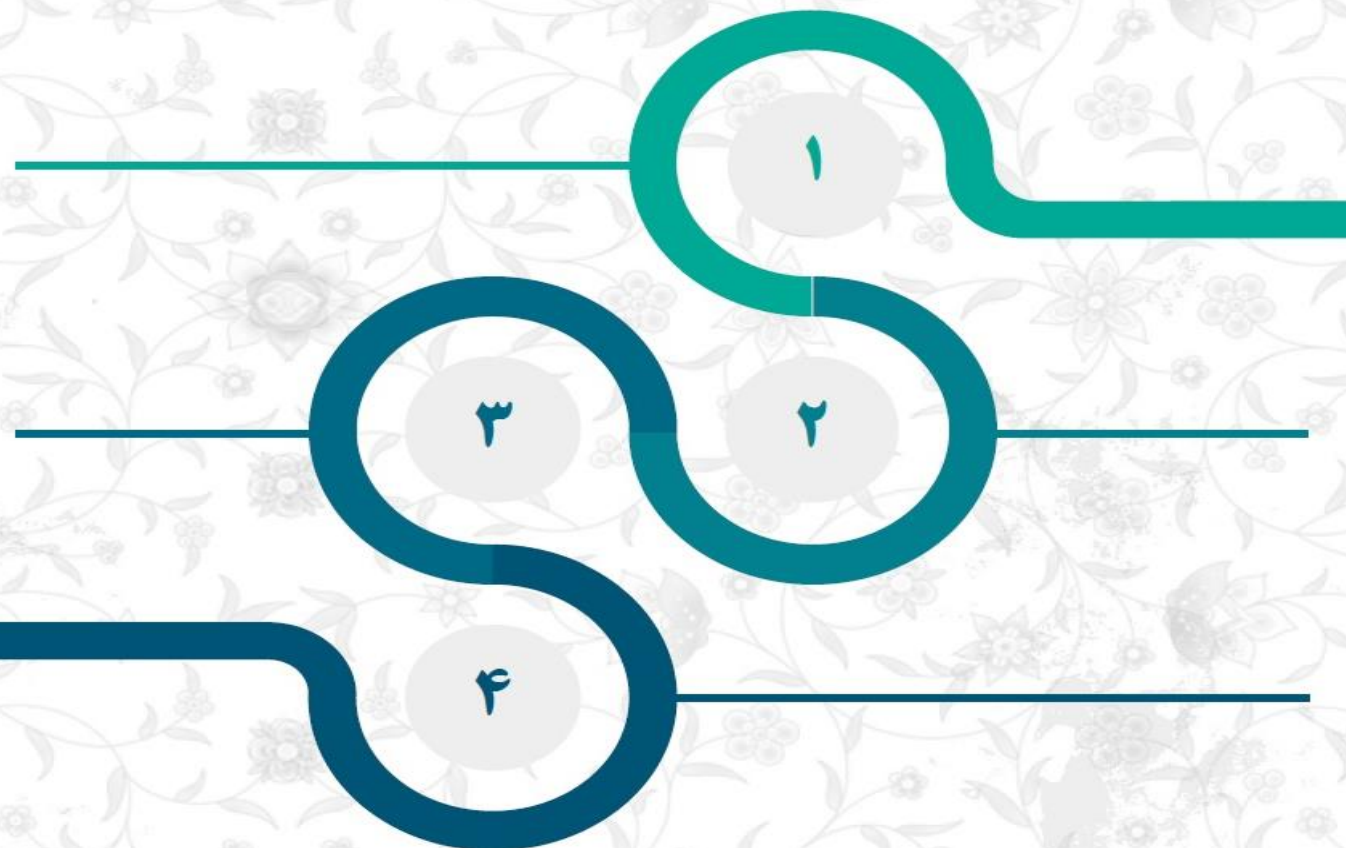
پوشش تمامی دستگاه های اجرایی دولتی و خدمات دهنده عمومی

تمرکز بر کیفیت

تمرکز صرفا بر کیفیت و نحوه ارائه خدمت و عدم ورود به شکایات محتوایی و تخصصی

نظارت و بازرسی مستمر و موردی

نظارت و بازرسی بر عملکرد مدیران و تشویق و تنبیه آنان



تمایز فواد با سایر سامانه های ثبت شکایت



رقابت دستگاهها

تمام دستگاهها در فواد به طور سالانه ارزیابی می شوند و این موجب رقابت سالم و افزایش رضایت عمومی می گردد.

فرهنگ سازی سازمانی

فواد به اصلاح فرایندها و ارتقای فرهنگ سازمانی دستگاهها توجه دارد و کیفیت تعامل کارکنان با مردم را بهبود می دهد.

تمرکز روی شکایات

فواد صرفاً روی شکایات متمرکز است؛ این تمرکز باعث افزایش دقت و کارآمدی می شود.

برون سپاری

فواد بدون ایجاد هزینه و ساختار برای دولت از ظرفیت بخش خصوصی بهره گیری کرده است.



سامانه فوریت های اداری (فواد ۱۲۸)

تعریف فوریت اداری (فواد) : به وضعیتی اطلاق می شود که در نتیجه اختلال ، نقص یا نقض قوانین و مقررات در نحوه و ارائه خدمات به شهروندان ، موجبات نارضایتی ایشان به وجود آمده است و درخواست پیگیری و رسیدگی آن را از طریق سامانه (۱۲۸) داده باشند .



اهداف و انگیزه از استقرار سامانه :

با هدف رصد و پایش استمرار و پایداری خدمت رسانی به مردم و شنیدن دغدغه های آنان و کارکنان ، رسیدگی به درخواست ها و شکایات آنان و نیز ارتقای کیفیت خدمات دستگاه های اجرایی ، سامانه فوق راه اندازی شده است . همچنین در اجرای دستور معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان اداری و استخدامی کشور و با هدف جلوگیری از بروز نارضایتی های مردمی ، مرکز ملی بازرسی و فوریت های اداری در تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۲۶ در سازمان اداری و استخدامی کشور ایجاد شد .

ادامه اهداف و انگیزه از استقرار سامانه :

البته هدف اصلی مرکز مذکور عمدتاً "مبتنی بر تعامل و هم افزایی با دستگاه های اجرایی می باشد ، اما انجام بازرسی های میدانی از دستگاه های اجرایی کشوری و استانی از جمله مأموریت اساسی مرکز نیز می باشد و این بازرسی ها علاوه بر نظارت بر نحوه ارائه خدمات ، بر شناسایی چالش ها ، رفع خلاء های احتمالی و تقویت روحیه و انگیزه کارکنان متمرکز است .

مبانی قانونی

بندهای ۱۷ و ۲۳ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری ، مفاد ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و نیز در اجرای بند چهارم از اقدامات ذیل محور سوم برنامه اصلاح نظام اداری با هدف تقویت فرایند پاسخگویی دستگاه های اجرایی به شهروندان و ارتقای رضایت مندی گیرندگان خدمت در دومین جلسه شورای عالی اداری در تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۲۶ توسط معاون رییس جمهور و رییس سازمان اداری و استخدامی کشور برای اجرا ، ابلاغ شد .

شش گام فرایند درخواست و شکایت شهروندان در سامانه فواد :

گام اول : تماس شهروند از طریق سامانه ۱۲۸ (شماره گیری از طریق گوشی همراه و احراز هویت شهروند)

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

گام سوم : بررسی ، صدور دستور اقدام و پیگیری موضوع از طریق راهبر ارشد

گام چهارم : رسیدگی به درخواست یا شکایت شهروند (نتیجه اقدامات بعمل آمده از سوی سطوح راهبری دستگاه اصلی ، تابعه ، استانی و شهرستانی و ارجاع آن به راهبر ارشد

گام پنجم : ثبت نتیجه رسیدگی به درخواست یا شکایت شهروند (توسط راهبر ارشد در سامانه ۱۲۸ و اعلام نتیجه به شهروند)

گام ششم : پاسخگویی به شهروند و دریافت بازخورد از ایشان

شاخص های سامانه فوریت های اداری :

شاخص شماره ۱: اختلال ، نقص و یا نقض در اطلاع رسانی قوانین و مقررات مراحل و فرایندهای ارائه خدمت

شاخص شماره ۲: اختلال ، نقص و یا نقض در اطلاع رسانی به موقع و شفاف تصمیمات مرتبط با ارائه خدمت

شاخص شماره ۳ : اختلال ، نقص و یا نقض در تجهیزات ، سامانه های اداری یا ابزارهای ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت

شاخص شماره ۴ : اختلال ، نقص و یا نقض در بروز شرایط حاکی از احترام ، عدالت و رعایت کرامت انسانی

شاخص شماره ۵ : اختلال ، نقص و یا نقض در زمان قانونی شروع و پایان خدمت (تاخیر در شروع یا تعجیل در پایان ارائه خدمت)

ادامه شاخص های سامانه فوریت های اداری :

شاخص شماره ۶ : اختلال ، نقص و یا نقض در استمرار ارایه خدمت و عدم موکول کردن آن به زمان های آتی بدون توجیه قانونی

شاخص شماره ۷ : اختلال ، نقص و یا نقض در استمرار ارایه خدمت به دلیل عدم حضور کارمند / مدیر مربوطه یا عدم پیش بینی نیروی جایگزین

شاخص شماره ۸ : اختلال ، نقص و یا نقض در هدر رفت انرژی و اسراف و تبذیر منابع

مزیت های فواید ۱۲۸ برای نظام اداری و شهروندان :

- ۱- رسیدگی سریع به شکایات ، پیشنهادهای و مشکلات مردم
- ۲- آگاهی لحظه ای از نظرات و میزان رضایت شهروندان
- ۳- احیای نقش بخش های بازرسی ، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات
- ۴- هدایت و کنترل شکایت های شهروندان به سمت اصلاح فرایندها و در نهایت اصلاح نظام اداری
- ۵- ارزیابی دقیق عملکرد دستگاه های اجرایی و اتصال آن به جشنواره شهید رجایی
- ۶- ایجاد نظام تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان
- ۷- ایجاد یک منبع (بانک) داده جامع از کلیه شکایات ، درخواست ها و مشکلات گرد آوری شده از شهروندان
- ۸- بالا رفتن اعتماد شهروندان به دولت و حاکمیت

ادامه مزیت های فواد ۱۲۸ برای نظام اداری و شهروندان :

- ۹- بازسازی سرمایه اجتماعی جامعه برای انجام دادن پروژه های بزرگ در دولت و کشور
- ۱۰- تهیه گزارش های ماهانه و سالانه از وضعیت رسیدگی به شکایات شهروندان در نظام اداری به تفکیک دستگاه اجرایی ، استان ، شهرستان و روستا
- ۱۱- صرفه جویی در زمان شهروندان هنگام پیگیری نارضایتی
- ۱۲- ایجاد سازوکار مناسب برای مشارکت شهروندان در نظامات اداری و اجتماعی
- ۱۳- افزایش سطح آگاهی عمومی در رابطه با وظایف سازمان ها در نظام اداری
- ۱۴- بهبود کیفیت خدمات نظام اداری به شهروندان به واسطه مشارکت ایشان
- ۱۵- افزایش رضایت مندی شهروندان از نظام اداری
- ۱۶- رسیدگی سریع به درخواست و یا شکایت شهروندان (حداکثر در بازه زمانی ۳ ساعت)

مزایای سامانه فواد نسبت به سایر سامانه های پاسخگویی در کشور :

۱- در حالی که سایر سامانه عمدتاً " به شکایات مربوط به وظایف ذاتی دستگاه ها و خدمات ارائه شده رسیدگی می کنند ، در سامانه فواد علاوه بر این موارد ، کیفیت نحوه ارائه خدمات نیز مورد رسیدگی قرار می گیرد . به بیان دقیق تر ، این سامانه به وضعیت های رسیدگی می کند که در آن ها ، به دلیل نقص یا عدم ارائه خدمت مطابق با قوانین و مقررات (مانند شفاف نبودن مراحل ارائه خدمت ، تاخیر در آغاز و یا تعجیل در پایان زمان ارائه خدمات ، یا نبود نیروی جایگزین هنگام غیبت کارکنان) ، یا به دلیل قصور و تخلفات کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی (نظیر تبعیض ، پارتی بازی یا رفتارهای نامناسب و توهین آمیز با شهروندان) نارضایتی عمومی ایجاد شده و شهروندان خواستار پیگیری و رسیدگی از طریق سامانه فواد ۱۲۸ شده اند .

ادامه مزایای سامانه فواد نسبت به سایر سامانه های پاسخگویی در کشور :

۲- تفاوت بعدی در گستره رسیدگی به نحوه خدمات ارائه شده در دستگاه های اجرایی است . بیشتر سامانه های اداری یک طیف خاص از سازمان های اداری را بررسی و پیگیری می کنند مانند سامانه ۱۲۹ که مختص دستگاه قضایی است یا سامانه ۱۱۵ که مخصوص اورژانس سلامتی می باشد ، اما سامانه فواد ۱۲۸ ، نحوه ارائه خدمات در تمامی دستگاه های اجرایی را پیگیری می نماید .

۳- در سامانه فواد ۱۲۸ ، کیفیت عملکرد بازرسان و مدیران ارشد سازمان ها ارزیابی می شود و آن ها مورد تشویق و تنبیه قرار می گیرند . این کار ضمانت اجرای طرح و کیفیت عملکرد بازرسان و مدیران مربوطه را بالا می برد .

۴- در طرح فواد ۱۲۸ ، تمامی دستگاه های اجرایی مورد ارزیابی عملکرد سالانه قرار می گیرند و این باعث ایجاد فضای رقابتی در ارائه خدمات و پیگیری شکایات مردمی می شود و در نتیجه منجر به افزایش رضایت عمومی می گردد .

ادامه مزایای سامانه فواد نسبت به سایر سامانه های پاسخگویی در کشور :

۵- در این طرح بالاترین مقام اجرایی سازمان ها مسوول نظارت بر عملکرد کارمندان هستند و در صورت تخلف کارمندان و احراز اهمال و کوتاهی مدیران ، با آنها برخورد می شود . این شیوه ضمانت اجرای طرح را بالا می برد .

۶-بر خلاف برخی سامانه ها که علاوه بر شکایات مردمی ، ایده ها و پیشنهادها ، راهنمایی ، مشاوره و یا انتقادات مردم را نیز ثبت می کنند ، سامانه فواد به **صورت تخصصی صرفا"** به **" شکایات " مردم از نحوه ارائه خدمت** می پردازد . این تخصصی بودن سامانه باعث افزایش تمرکز و ضریب نفوذ در انجام وظیفه ذاتی سامانه می گردد و احتمال تقویت طرح را بالا می برد .

۷-تفاوت مهم دیگر سامانه فواد ، بهره گیری گسترده و پیوسته از ظرفیت رسانه ها و فضای مجازی برای اطلاع رسانی عمومی و پشتیبانی از اجرای طرح است . این مزیت نه تنها موجب افزایش آگاهی مردم نسبت به حقوق قانونی خود می شود ، بلکه زمینه ساز تقویت نظارت مردمی بر عملکرد مسوولان نیز می شود . این امر در چارچوب اصل هشتم قانون اساسی صورت می گیرد ، اصلی که بر مسوولیت همگانی در امر به معروف و نهی از منکر تاکید دارد و نظارت مردم بر حاکمان را یکی از ابزارهای تحقق آن می داند .

ادامه مزایای سامانه فواد نسبت به سایر سامانه های پاسخگویی در کشور :

در نتیجه این روند هم به پاسخگو تر شدن مسوولان کمک می کند و هم به نهادینه سازی فرهنگ نظارت پذیری در میان کارکنان و مدیران دستگاه های دولتی منجر می شود .

۸- سامانه فواد در کنار اهداف مشترک با سایر سامانه ها مانند ارتقای کیفیت خدمات ، تسهیل دسترسی مردم به دستگاه های اجرایی و کاهش مراجعات حضوری ، بطور ویژه به افزایش تعامل سازنده و مشارکت فعال شهروندان تمرکز دارد . با این حال ، رسالت اصلی این سامانه ، ارتقای سطح رضایت عمومی مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی و در نهایت افزایش اعتماد و رضایت مندی نسبت به هیئت حاکمه و نظام حکمرانی است.

۹- سامانه فواد بر خلاف بسیاری از سامانه های قبلی که صرفاً " به تکرار شیوه های رایج در پاسخ دهی به شکایات و درخواست ها محدود بودند ، با تمرکز بر اصلاح فرایندها و نحوه ارائه خدمات ، تلاش می کند فراتر از رسیدگی موردی ، به بهبود فرهنگ سازمانی در دستگاه های اجرایی کمک کند .

*** نکته حائز اهمیت آن است که فواد به خود خدمت ارائه شده (ماهیت خدمت) کاری ندارد ،**

بلکه کیفیت و شیوه ارائه خدمت را مورد ارزیابی و پیگیری قرار می دهد .

نتیجه گیری (تجارب میدانی استقرار سامانه فواد)

تجارب میدانی و داده های اولیه نشان می دهد که با اجرای موفق سامانه فوریت های اداری (فواد ۱۲۸) حدود ۸۰ درصد از مشکلات رایج و عوامل نارضایتی عمومی قابل رفع است . چون نقطه تمایز کلیدی این سامانه ، تمرکز بر نحوه و کیفیت ارائه خدمت است نه صرفاً " خود خدمت " . همچنین فرایند رسیدگی به شکایات مردمی در فواد ظرف چند ساعت (حداکثر ۳ ساعت) انجام خواهد شد ، در حالی که سایر سامانه ها معمولاً " بازه های زمانی چند روزه و یا حتی چند هفته ای دارند . بنابراین ، اجرای دقیق و نظام مند طرح فوریت های اداری ، فرصت طلایی برای ایجاد تحول در نظام پاسخگویی اداری کشور است .

با اصلاح فرایندها ، افزایش سرعت پاسخ دهی ، ارتقای تعامل با شهروندان و شفاف سازی نحوه
ارایه خدمات ، فوادمی تواند زمینه ساز انقلاب اداری در سطح خرد و کلان شود . پیامدهای این
تحول عبارتند از : افزایش رضایت مندی و مشارکت عمومی ، ارتقای عمومی اعتماد اجتماعی و
ترمیم سرمایه اجتماعی نسبت به نظام اداری و حاکمیتی کشور .

آغاز فرآیند اجرایی در سایر استان ها



وضعیت شکایات از آغاز تا کنون

۱۴۰۵/۰۲/۰۱ الی ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



۱۳۵۳۰

تعداد کل شکایات وارد



۱۰۹۹۹۴

تعداد کل تماس‌های موفق
با مرکز تماس فواد



نتایج فواد ۱۴۰۴/۰۲/۱۰ الی ۱۴۰۵/۰۲/۰۱

برکناری
مدیران



۶
نفر

معرفی به هیئت
های رسیدگی به
تخلفات اداری



۹
نفر

تذکر
به مدیران و
کارمندان



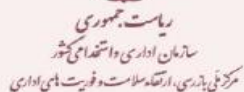
۱۴۱
نفر

تشویق
مادی و غیر مادی



۲۷۶
نفر

گزارش اجرا در فروردین ماه ۱۴۰۵



دستگاه‌های اجرایی با خدمات موثر در جنگ رمضان
بر اساس بازرسی‌های میدانی و گزارش‌های مردمی واصله در سامانه فواد ۱۲۸

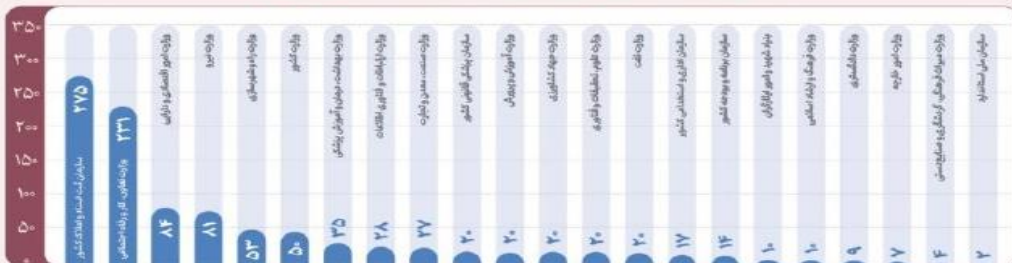
• وزارت امور اقتصادی و دارایی (گمرک، ج.ا.ا، بیمه مرکزی، سازمان امور مالیاتی)	• وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (شرکت ملی پست)	• وزارت جهاد کشاورزی
• وزارت راه و شهرسازی (راه آهن، ج.ا.ا، سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای)	• وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (سازمان اورژانس کشور)	• وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
• وزارت کشور	• وزارت نفت	• وزارت دادگستری
• وزارت نیرو		


دولت
با تمام توان
بای کار مردم

نمودار میانگین کل زمان رسیدگی به شکایات در دستگاه‌های اجرایی (ساعت: دقیقه)



نمودار تعداد شکایات مرتبط با فواید به تفکیک دستگاه های اجرایی



تعداد کل شکایات مرتبط با شاخص های فوادم



تعداد کل تماس‌های موفق با ۱۲۸

٢٤٧ ٩٨٢٤

پیامدهای
خسین اجرای فواد

تشیق	۹۱ نفر
تذکر	۱۰ نفر
معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات	۰ نفر
عزل مدیر	—

کارگروه نظارت
و بازرسی استانی برق

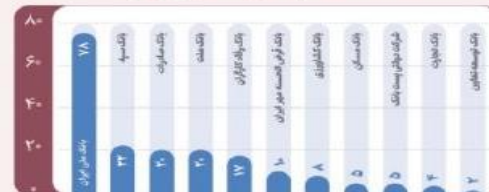
فراوانی شکایات ثبت شده به تفکیک شاخص‌های هشتگانه فواد

[illegible]

• میانگین کل زمان رسیدگی در بانک‌های دولتی (ساعت: دقیقه) •



تعداد شکایات در بانک های دولتی



**بانک‌های منتخب در حُسن پیگیری،
تعامل و اقدامات موثر در زمینه فواد**

عملکرد در شعبه	عملکرد خوب
————	بانک مسکن - بانک صنعت و معدن - بانک صادرات

● بیمه های منتخب در حسن پیگیری اجرا و استقرار فواد ●

عملکرد خوب	عملکرد ضعیف
بیمه ایران - بیمه تجارت نو - بیمه پارسیان - بیمه کارآفرین	—

● آغاز فرآیند اجرایی فواد در استان گلستان

● آغاز اجرای فواد در استان گیلان

● آغاز اجرای فواد در استان مازندران

اختر مهم فروردین ماه فواد <



سپاس از حسن توجه شما بزرگواران

من اللّٰه التّوّفّیق

