



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

بسمه تعالی

تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد

شورای عالی اداری در یک‌صد و شصت‌مین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۳/۲۷ بنا به پیشنهاد مشترک مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و سازمان اداری و استخدامی کشور، به استناد ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، "نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد" را تصویب و سپس در یک‌صد و هشتاد و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۸/۶/۲۳ به منظور تسریع در تحقق اهداف موردنظر و بهره‌گیری بهینه از ظرفیت‌های موجود در نظامنامه فوق، مفاد مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری را اصلاح و تصویب نمود.

۱- تعاریف:

در این تصویب‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

ارتباط مردمی: تعامل مفید، مؤثر، روان و کارآمد بین مردم و مسئولین اعم از حضوری و غیرحضوری

پاسخگویی: پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام‌شده و نشده به ذی‌نفعان.

شکایت: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه‌های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی.

درخواست: تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص.

مشاهدات (گزارش‌ها): عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منفعتی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه باشد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

مشاوره و راهنمایی: برقراری ارتباط به منظور آگاهی بخشی و هدایت منطقی متقاضیان بر اساس قوانین و مقررات و رویه‌های جاری و کمک جهت حل مشکل.

ابراز احساسات: عبارت است از بیان مکنونات قلبی مردم به مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و رئیس‌جمهور محترم به شکل هنرمندانه در قالب شعر، نقاشی، دکلمه و...

ایده و پیشنهاد: عبارت است از ارائه هرگونه فکر و روش جدیدی که در راستای مشارکت مردم در اداره هر چه بهتر امور کشور منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در وقت، سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.

سامد: منظور "سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت" می‌باشد.

مرکز: منظور مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری است که از تغییر نام "مرکز پاسخگویی به شکایات نهاد ریاست جمهوری" ایجاد می‌شود.

دستگاه‌های اجرایی: منظور "کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند" است.

دفاتر: منظور "دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی" است.

دفاتر ستادی: منظور "دفتر حوزه وزارتی وزارتخانه، حوزه ریاست سازمان و دفتر استاندار" است.

میز ارتباطات مردمی: منظور تشکیل میزی با ادغام میز رسیدگی به شکایات (موضوع نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم) و میز خدمت (موضوع مصوبه سازمان اداری و استخدامی کشور) است.

مورد: آنچه که از طریق متقاضیان مطرح می‌شود، همچون درخواست، شکایت، انتقاد، پیشنهاد، ایده، تقدیر و تشکر، طرح، ابراز احساسات و گزارش‌های مردمی.

ثبت خدمت: درج خدمات ارائه شده به متقاضی در سیستم سامد.

نظارت: فرایند رصد منظم، دقیق و مداوم فعالیت‌ها، مشاهده و آگاهی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ثبت انطباق آن با شاخص‌ها و استانداردهای کمی و کیفی در حوزه ارتباطات مردمی.

ارزیابی: فرایند سنجش، قضاوت و ارزش گذاری عملکرد اجرایی در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان در حوزه ارتباطات مردمی، در قالب آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

۲- اهداف:

- ۱-۲) افزایش مشارکت مردمی در نظارت همگانی و تقویت و تثبیت اعتماد مردم به دولت.
- ۲-۲) افزایش رضایت مردم از طریق ارتقای کیفیت پاسخگویی دستگاه‌ها و سازمان‌ها.
- ۳-۲) افزایش فرهنگ و روحیه مردم‌داری در مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی و نقش ارتباطات مردمی در تصمیم‌سازی‌های رئیس جمهور و دولت.
- ۴-۲) افزایش سرعت در رسیدگی با بهره‌گیری از سیستم سامد و ضریب نفوذ الکترونیکی ارتباطات مردمی در کشور.
- ۵-۲) ایجاد هماهنگی، وحدت رویه و مدیریت یکپارچه امور ارتباطات مردمی.
- ۶-۲) تمرکززدایی در رسیدگی به مطالبات مردم.

۳- ارکان:

۱-۳) مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری

وظایف:

- ۱- برنامه ریزی کلان، هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای نظام ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی.
- ۲- انجام هماهنگی‌های لازم درخصوص یکسان سازی فرآیند ارتباطات مردمی در سطح قوای مجریه، مقننه، قضاییه و سایر نهادهای عمومی.
- ۳- استفاده از الگوی سفرهای استانی برای ارتباطات مردمی.

۲-۳) ستادهای استانی ارتباطات مردمی

مرکز موظف است به منظور بهره‌گیری کامل از ظرفیت وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی استانی برای ایجاد بستر مناسب درخصوص ارتباط نزدیک مردم و مسئولین، تغییر رویکرد از تصدی‌گری به نظارت، ارتقای پاسخگویی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی متقاضیان، حذف بروکراسی زاید، در دسترس بودن مسئولین و دیدار چهره به چهره با مردم؛ هر ماهه ستادهای استانی ارتباطات مردمی را با حضور نمایندگان تام‌الاختیار وزراء، رؤسای سازمان‌ها و مسئولین استانی، در مراکز استان‌ها برگزار نماید.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

۳-۳) دفاتر مدیریت عملکرد

دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها، با مرکز در اجرای این نظام نامه همکاری می‌کنند.

۳-۴) مدیریت شبانه

مرکز موظف است به منظور نظارت بر عملکرد مدیریت شبانه دستگاه‌های اجرایی و پیگیری موارد مطروحه از سوی دفتر مقام معظم رهبری، دفتر ریاست جمهوری و دفتر معاون اول رئیس جمهور، نسبت به برقراری مدیریت شبانه نهاد ریاست جمهوری اقدام نماید.

مرکز موظف است فهرست دستگاه‌های اجرایی و واحدهای عملیاتی، که باید نوبت کاری شبانه داشته باشند را در اجرای ماده ۷۱ قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور برساند.

تبصره: فرمانداری‌ها موظفند لیست مدیریت شبانه خود را به دفتر استاندار ارسال نمایند.

۳-۵) میز ارتباطات مردمی در شهرستان‌ها، فرمانداری‌های ویژه و مراکز استان‌ها

۴- فرایند ارتباطات مردمی:

ارتباط مردمی در چهار سطح شهرستان (روستا، بخش و شهر)، استان، دستگاه و ملی به صورت زیر انجام می‌گردد:

سطح شهرستان و فرمانداری ویژه

۴-۱) به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به ارباب رجوع در هر شهرستان و فرمانداری ویژه، واحد ارتباط مردمی تحت عنوان میز ارتباطات مردمی با مسئولیت فرماندار تشکیل می‌گردد.

تبصره: فرمانداران موظفند متناسب با جمعیت شهرستان و تعداد مراجعین، کارکنانی را از مجموعه نیروی انسانی فرمانداری با ویژگی‌هایی نظیر سعه صدر، گشاده رویی، خوش برخورد، مسلط به امور اداری و مورد تأیید حراست، جهت خدمت در میز ارتباطات مردمی تعیین نمایند.

۴-۲) کلیه امور مربوط به ارتباطات مردمی اعم از ثبت مورد، مشاوره و راهنمایی، خدمت و... باید در بستر سامد انجام پذیرد.

۴-۳) کلیه ادارات در سطح شهرستان باید به سیستم سامد متصل گردند.

۴-۴) تمامی موارد مربوط به امور مراجعین نظیر:

- ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم،



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین،
- انجام درخواست متقاضیان در صورت امکان و یا اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی،
- ارائه خدمات غیرقابل عرضه در دفاتر پیشخوان خدمات شهری و روستایی،
- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط،
- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین و... توسط میز ارتباطات مردمی، مشاوره و انجام می‌شود.
- ۴-۵) هر گونه ارجاع یا اقدامی باید به نحو مقتضی از طریق قابلیت‌های سامد و فناوری‌های نوین ارتباطی از قبیل پیامک، پست الکترونیکی و ... به متقاضی، اطلاع‌رسانی گردد.

سطح استانی:

- ۴-۶) به منظور پاسخگویی سریع و صحیح به مردم، میز ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی سطح استان با مسئولیت مدیر کل یا رئیس سازمان استان تشکیل می‌گردد.
- ۴-۷) کلیه دستگاه‌های اجرایی در سطح استان باید به سیستم سامد متصل بوده و تمامی امور ارتباطات مردمی نیز در این بستر صورت پذیرد.
- ۴-۸) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی استان صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد، با توجه به شرح وظایف دستگاه می‌باشند.
- ۴-۹) هر گونه ارجاع و یا اقدامی باید بر اساس قابلیت‌های سامد به نحو مقتضی، به متقاضی اطلاع‌رسانی گردد.
- ۴-۱۰) در صورتی که اجابت درخواست خارج از توان و اختیارات دستگاه‌های اجرایی استان بوده و نیازمند کسب مجوز و یا اعتبار از وزارتخانه یا سازمان باشد، باید مورد را به وزارتخانه یا سازمان ارجاع نمایند.
- ۴-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها مسئول نظارت بر فرایند ارتباطات مردمی در سطح استان و شهرستان می‌باشند.
- ۴-۱۲) دفاتر استانداری‌ها در سفرهای استانی، موظف به دایر نمودن ستاد پردازش الکترونیکی نامه‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی از سوی مرکز می‌باشند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

سطح دستگاهی

۴-۱۳) میز ارتباطات مردمی در کلیه دستگاه‌های اجرایی با مسئولیت مدیران کل دفاتر، در محل مناسب و قابل دسترس مراجعین تشکیل می‌گردد.

۴-۱۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی به سیستم سامد متصل بوده و کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد انجام می‌پذیرد.

۴-۱۵) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی، فقط می‌توانند آن دسته از مواردی که در حیطه شرح وظایف سازمانی باشد را ثبت و اقدام نمایند.

۴-۱۶) دفاتر دستگاه‌های اجرایی به عنوان رابط بین دستگاه و مرکز، موظفند ضمن همکاری با مرکز، موارد را از طریق سامد دریافت و اقدام نمایند.

۴-۱۷) کلیه ارجاعات و اقدامات صورت پذیرفته باید بر اساس قابلیت‌های سامد به اطلاع متقاضی رسانده شود.

سطح ملی (نهاد ریاست جمهوری):

۴-۱۸) کلیه موارد با ماهیت درخواست، باید به مبادی ذی ربط راهنمایی و ارجاع گردد.

۴-۱۹) به منظور رسیدگی به ایده‌ها و پیشنهادهای مردمی، مرکز موظف است کارگروه ویژه‌ای را تشکیل دهد.

۴-۲۰) ایده‌ها و پیشنهادهای بررسی شده در کمیته مذکور، متناسب با ماهیت و محتوا به دستگاه اجرایی مربوط ارجاع می‌گردد.

۴-۲۱) دستگاه اجرایی پس از بررسی ایده و پیشنهادهای واسله از مرکز، نتیجه بررسی را به پیشنهاد دهنده و مرکز اطلاع و در صورت لزوم اقدامات تکمیلی برای تحقق پیشنهادهای را انجام می‌دهد.

۴-۲۲) مرکز مسئولیت نظارت بر فرآیند رسیدگی به ایده‌ها و پیشنهادهای را در دستگاه‌های اجرایی بر عهده دارد.

۴-۲۳) نظارت بر حسن جریان امور (فرآیند و سطوح) توسط مرکز صورت می‌پذیرد و سامانه ۶۱۳۳، سامانه نظارتی بر سامد خواهد بود.

۴-۲۴) مرکز موظف است نسبت به راه اندازی سیستم سامد در معاونت‌های رییس جمهور و دفاتر مستقر در نهاد ریاست جمهوری اقدام نموده تا کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد ثبت و به کارتابل الکترونیکی مرکز ارجاع گردد.

۴-۲۵) مرکز موظف است فرایند ابلاغ پی نوشت ریاست جمهوری در بستر سامد را فراهم نماید.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

۴-۲۶) به منظور حمایت از اقشار آسیب پذیر و بهره گیری بهینه از امکانات، ظرفیت ها و توانایی های سازمانها و انجمنهای مردم نهاد، اجتماع محور و خیرین، مرکز نسبت به فراهم نمودن بسترهای اجرایی و فعالیت های مورد نیاز با همکاری دستگاههای مربوط اقدام می نماید.

۵- ابزار و تجهیزات

الف) سامد:

- ۵-۱) شماره تلفن سه شماره ای ۱۱۱ جهت ارتباط مردم اقصى نقاط کشور با دولت به صورت رایگان تعیین می گردد.
- ۵-۲) ثبت تمام امور مربوط به ارتباطات مردمی در کلیه سطوح، در بستر سامانه جامع و یکپارچه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)، الزامی می باشد.
- ۵-۳) با توجه به ماده ۱۱ تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت ۴۴۲۹۴ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹ کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی، ارائه هر گونه خدمت به متقاضی، منوط به دریافت شماره ملی می باشد.
- ۵-۴) مرکز با توجه به استقرار سامد، از پذیرش موارد مکتوب (به صورت سنتی) پرهیز نموده و باید متقاضیان را جهت بهره گیری از خدمات سامد و تلفن ۱۱۱ راهنمایی نماید.

ب) سایت:

- ۵-۵) دستگاههای اجرایی موظفند امکان ثبت مورد اعم از درخواست، شکایت، ایده، پیشنهاد و... را در درگاه اینترنتی فراهم نمایند.

۶- ارتقا و توسعه سامد

- ۶-۱) مرکز موظف است به منظور رسیدگی به موارد ثبت شده در سامد برای کلیه وزراء، رؤسای سازمانها، استانداران و معاونین آنان، کارتابل الکترونیکی ایجاد نماید.
- ۶-۲) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است نسبت به استقرار و توسعه شبکه دولت الکترونیک به منظور تعمیق سامد تا سطح شهرستان، طبق این نظام نامه اقدام نماید.
- ۶-۳) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است زمینه ارتباط بین سامد (تلفن ۱۱۱) و سایر تلفن های سه شماره ای ضروری و خدمات رسان را با هماهنگی مرکز فراهم نماید.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

۴-۶) دستگاه‌های اجرایی موظفند "ارتباط سامد با سایر اتوماسیون‌های دستگاه‌های ذیربط" را ظرف مدت ۲ ماه پس از تصویب این نظام نامه فراهم نمایند.

۵-۶) دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف شش ماه از تصویب این نظام نامه، مرکز تماس دستگاه را به گونه‌ای ایجاد یا ارتقاء دهند که جوابگوی کلیه نیازهای ارتباط مردمی، اعم از پذیرش، مشاوره و راهنمایی، استعلام، اطلاع رسانی و ... بوده، قابلیت شبکه شدن با مرکز سایر دستگاه‌ها را داشته باشد.

۶-۶) مرکز بر اساس جمعیت و سایر شاخص‌های فعالیت‌های سامد در هر استان، تشکیلات تفصیلی مناسب را در قالب تشکیلات دفاتر مدیریت عملکرد، تنظیم و برای تأیید به سازمان اداری و استخدامی کشور پیشنهاد می‌نماید.

۷-۶) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است با همکاری مرکز نسبت به استقرار سامانه جامع تعاملی و اجتماعی سامد متناسب با فن آوری‌های روز و فضای مجازی اقدام نماید.

۸-۶) مرکز به عنوان دبیرخانه ساماندهی و مدیریت تلفن‌های سه رقمی و چهار رقمی و سامانه‌های پاسخگویی کشور، موظف است همه ساله با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی و همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به تعیین و به روز رسانی فرآیندها و استانداردهای لازم در حوزه پاسخگویی به مردم و یکپارچه سازی خدمات ارتباطات مردمی در کشور اقدام نماید.

۷- آموزش:

۱-۷) مرکز موظف است با هماهنگی روابط عمومی دستگاه‌های اجرایی و سازمان صدا و سیما، نسبت به معرفی سامد و شماره تلفن‌های ۱۱۱ و ۶۱۳۳ به طرق مقتضی اقدام نماید.

۲-۷) مرکز موظف است در راستای اجرای ماده ۵۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، برنامه آموزشی خود را به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور برساند.

۸- سازمان کار:

۱-۸) سیاستگذاری، هدایت و تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقای ارتباطات مردمی در نظام اداری، به پیشنهاد نهاد ریاست جمهوری و پس از تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور، به عهده شورای عالی اداری است.

۲-۸) مرکز موظف است کلیه موارد واصله به نهاد ریاست جمهوری، اعم از پستی، حضوری، ایمیل، دورنگار، سفرهای استانی و ... را با بهره‌گیری از ظرفیت دستگاه‌های اجرایی و دفاتر استانداری‌ها، پردازش نماید.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

۳-۸) مسئولین دستگاه‌های اجرایی مشول این مصوبه، حسب مورد موظفند در راستای مصوبه شماره ۳۴۱۲۷/ت/۳۳۸۰۲ مورخ ۱۳۸۴/۶/۹ هیأت وزیران، برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در روز و زمان مشخص (یک روز در هفته)، تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۴-۸) به منظور بهره‌گیری از ظرفیت سامد، استانداران موظفند علاوه بر انجام ملاقات مردمی هفتگی، به همراه مسئولین ذیربط دستگاه‌های اجرایی، جهت پاسخگویی مستقیم به مردم در محل استقرار سامد در استانداری حضور یابند.

۵-۸) به منظور ایجاد انسجام و تعامل بیشتر در انجام فعالیتهای مربوط، سازمان اداری و استخدامی کشور شرایط احراز و صلاحیت‌های مورد نیاز مدیران دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های اجرایی و یا عناوین مشابه را طی مدت سه ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه تهیه و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌نماید. دستگاه‌های مشمول موظفند به هنگام انتصاب افراد مذکور، شرایط ابلاغی را ملاک عمل قرار دهند.

۶-۸) به منظور جلوگیری از موازی کاری، ارتقای خدمت رسانی مؤثر به گروه‌های نیازمند و ایجاد هماهنگی و یکسان‌سازی بانکهای اطلاعاتی مورد استفاده، کارگروهی متشکل از نمایندگان مرکز و دستگاه‌های حمایتی ذیربط (وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، بنیاد شهید و امور ایثارگران و سازمان بهزیستی کشور) با مسئولیت مرکز تشکیل می‌شود.

۹- اختیارات:

۹-۱) بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول پاسخگویی به شکایات و درخواست‌های مردمی موضوع این نظامنامه، در بازه زمانی تعیین شده از سوی مرکز می‌باشد. در صورت عدم پاسخگویی و وجود تعارض، مرکز موظف است نسبت به تشکیل جلسات حل مسئله با حضور نماینده دستگاه اجرایی مربوط و سایر دستگاهها (حسب مورد) اقدام نماید. در صورت تعلل یا استنکاف از اجرای تصمیمات متخذه، موارد تخلف توسط مرکز به مراجع ذیصلاح از جمله هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری جهت رسیدگی اعلام و پیگیری می‌گردد.

۹-۲) ایرانیان مقیم خارج از کشور می‌توانند با استفاده از امکانات فراهم شده در این نظام نامه، شکایت، درخواست‌ها، پیشنهادات و گزارش‌های خود را به مرکز ارسال نمایند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

۱۰- مسئولیت‌ها:

۱-۱۰) مسئولیت حسن اجرای این مصوبه در وزارتخانه‌ها بر عهده وزراء، در مؤسسات و سازمان‌ها بر عهده بالاترین مقام دستگاه، در شرکت‌های دولتی بر عهده مدیران عامل، در استان‌ها بر عهده استانداران و در شهرستان‌ها بر عهده فرمانداران می‌باشد.

۲-۱۰) مسئولیت بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده میز ارتباطات مردمی مستقر در فرمانداری، در سطح استان و دستگاه‌های اجرایی، بر عهده دفاتر می‌باشد. بررسی و رسیدگی به گزارش‌ها، طرح‌ها و ایده‌ها، توسط واحدها و یا دفاتر تخصصی ذیربط، حسب مورد انجام خواهد شد.

۳-۱۰) شکایت از مسئولین مرتبط با واحدهای ارتباطات مردمی در سلسله مراتب اداری به ترتیب زیر انجام می‌شود:

الف- شکایت از رؤسای ادارات و میز ارتباطات مردمی در سطح شهرستان مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

ب- شکایت از مدیران دستگاه‌های اجرایی استان، فرمانداران و دفاتر، مستقیماً توسط استاندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

ج- شکایت از معاونین، مدیران و دفاتر وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها توسط وزیر یا رئیس سازمان مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

تبصره: رسیدگی به سلسله مراتب اداری به شرح فوق، رافع وظایف مراجع قانونی از جمله هیأت رسیدگی به تخلفات اداری نیست.

۴-۱۰) گزارش‌های واصله از نحوه عملکرد رؤسای واحدهای اجرایی شهرستان توسط فرماندار، مدیران اجرایی استان و فرمانداران توسط استاندار، استانداران و مدیران پست‌های اجرایی در ستاد، توسط مرکز مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

۱۱- فرآیند گزارش دهی، نظارت و ارزیابی عملکرد:

۱-۱۱) مدیریت عملکرد ارتباطات مردمی در بستر سامد در چهار سطح شهرستان، استان، دستگاه و ملی بر اساس اهداف عملکرد از پیش تعیین شده و در قالب شاخص‌های عمومی در حوزه ارتباطات مردمی به شرح ذیل اجرایی می‌گردد.

سطح شهرستان:

۲-۱۱) فرمانداری و واحدهای اجرایی شهرستان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و انواع گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر، به استانداری و واحدهای اجرایی مربوط در استان ارسال نمایند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

۳-۱۱) فرمانداری‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، به صورت مستمر نظارت مردم از عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری را مورد سنجش قرار داده و نتایج را به استانداری ارسال نمایند.

۴-۱۱) فرمانداری‌ها موظفند در مقاطع زمانی سه ماهه ضمن بررسی نظرات مردم و نظارت مستمر بر عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری، نسبت به ارزیابی، رتبه‌بندی و تحلیل عملکرد اقدام و نتایج حاصله را جهت تصمیم‌گیری و ارائه پیشنهادها، به منظور تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح شهرستان ارائه نموده و گزارش آن را به استانداری ارسال نمایند.

سطح استان:

۵-۱۱) واحدهای مدیریت عملکرد استانداری و دستگاه‌های اجرایی در استان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر به ترتیب به مرکز و ستاد دستگاه‌های اجرایی مربوط ارسال نمایند. همچنین نتایج حاصل از تحلیل داده‌های عملکرد، علل و ریشه‌های ضعف عملکرد به همراه راه کارها و برنامه‌های اجرایی را جهت تصمیم‌گیری لازم، به کارگروه تخصصی پژوهش، فناوری و تحول اداری استان ارسال می‌نمایند.

۶-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند با اعمال نظارت مستمر بر فرمانداری‌ها، میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود عملکرد در سطح شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه، پیگیری نمایند.

۷-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، نظارت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان و استانداری‌ها را به صورت مستمر مورد سنجش قرار داده، نتایج را به مرکز ارسال نمایند.

۸-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان و استانداری، نسبت به ارزیابی و تحلیل عملکرد آنها در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام، نتایج را جهت تصمیم‌گیری و ارائه پیشنهادها، اصلاحی به منظور تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح استان ارائه نموده، گزارش آن را به مرکز نیز ارسال نمایند.

۹-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری‌ها موظفند نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در حوزه ارتباطات مردمی، که هر ساله در قالب شاخصهای عمومی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ می‌شود را در سامانه نظام جامع مدیریت عملکرد مستقر در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان وارد نمایند.

۱۰-۱۱) استانداران می‌توانند از دستگاه‌های اجرایی استانی و شهرستانی برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی استان تقدیر نمایند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

سطح دستگاه:

۱۱-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند انواع گزارش‌های تحلیلی داده‌های عملکرد از تجمیع گزارش‌های مربوط به دستگاه‌های استانی، نتایج حاصل از تحلیل داده‌های عملکرد، علل و ریشه‌های ضعف عملکرد به همراه راه کارها و برنامه‌های اجرایی و نیز گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را جهت تصمیم گیری لازم به شورا/ کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز، به صورت فصلی ارسال نمایند.

۱۱-۱۲) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، به صورت مستمر نظارت مردم از عملکرد دستگاه اجرایی را سنجش و نتایج آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۳) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه متبوع، نسبت به ارزیابی، رتبه بندی و تحلیل عملکرد در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام، نتایج حاصل به همراه پیشنهادهای اصلاحی را جهت تصمیم گیری و تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح دستگاه به کار گیرند و گزارش آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۴) بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی می‌توانند از واحدها و یا مؤسسات و سازمان‌های اجرایی وابسته برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی دستگاه تقدیر نمایند.

سطح ملی:

۱۱-۱۵) مرکز موظف است در مقاطع زمانی شش ماهه، از تجمیع گزارش‌های دستگاهی و استانی به همراه گزارش مربوط به نظرات مردمی، انواع گزارش‌های تحلیلی داده‌های عملکرد را تهیه و به همراه پیشنهادهای و راه کارهای لازم به رئیس جمهور و هیأت دولت ارائه، برای طرح در شورای عالی اداری، به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نماید.

۱۱-۱۶) مرکز موظف است به صورت مستمر بر نحوه پاسخگویی تلفن ۱۱۱ در استان‌ها و کارتابل دستگاه‌های اجرایی نظارت نماید.

۱۱-۱۷) مرکز موظف است میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود در چهار سطح ملی، دستگاهی، استان و شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه پیگیری نماید.

۱۱-۱۸) مرکز موظف است هر ساله شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی را به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام، تا در قالب شاخص‌های عمومی سالانه از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید. ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی با مسئولیت مرکز، از طریق همین سامانه صورت خواهد گرفت.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پیوست:

۱۱-۱۹) شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه نظام نامه ارتباطات مردمی به پیشنهاد مرکز و تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور به صورت سالانه در بخشنامه شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد تعیین و ابلاغ می‌گردد.

۱۲- این مصوبه جایگزین مصوبه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری می‌شود.

۱۳- سازمان اداری و استخدامی کشور (دبیرخانه شورای عالی اداری) ضمن نظارت بر حسن اجرای مصوبه، گزارش نحوه اجرای آن را به شورا ارائه می‌نماید.

حسن روحانی
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست قوه قضاییه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های ویژه رئیس جمهور فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور.