

توسط ادارات ذیصلاح
به دستگاه های اجرایی و دستگاه های اقتصادی استان ارسال شود
۴۱۱۰۷/۱۰۱۱
۸۴۶/۶/۱۶

فهرست این نظامنامه به تعداد ۲۱ نسخه توسط سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
طی تاریخ ۱۸/۰۶/۸۸ به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
استاندارد خدمات عمومی ادارات ارسال گردید.
۴۱۱۰۷/۱۰۱۱
۸۴۶/۶/۱۶



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالی

شماره: ۸۴-۸۵/۹/۱۹۰۹
تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

کلیه وزارتخانه ها، سازمانها، مؤسسات، شرکتهای دولتی، شهرداریها، بانکها و شرکتهای بیمه، کلیه 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 می کنند.

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم

شورای عالی اداری در یکصد و بیست و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۴ بنا به پیشنهاد مشترک مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به منظور ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم از دستگاه های اجرایی را به شرح ذیل تصویب نمود.

ماده ۱- تعاریف:

پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده 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 درمقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی.

درخواست: عبارت است از تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آئین نامه و دستورالعمل به فرد و یا گروه خاص.

۱۸۹۵۳
۱۳۸۴/۵/۲۲





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۱۸۵-۱۹۰۰۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

پشتیاد، عبارت است از آرایه هر گونه فکر، ایده و روش جدیدی که بتواند منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.
مشاهدات (گزارشات): عبارت است از بیان واقیتی که اطلاع دادن آن دارای منافعی برای خود، دیگران و یا اتحاد جامعه می باشد.

ماده ۲- اهداف:

- ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم.
- افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی.
- توسعه و بهبود استانداردهای آرایه خدمات.
- سیاست‌گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه‌بندی و اولویت‌بندی شکایات واصله.
- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی.

ماده ۳- فرایند پاسخگویی: پاسخگویی به شکایات مردم در چهار سطح شهرستان، استان، دستگاه و سطح ملی به صورت زیر انجام می‌گردد:

الف- سطح شهرستان:

- ۱-۳- به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به ارباب رجوع در هر شهرستان واحد مدیریت پاسخگویی به شکایات با مسوولیت فرماندار تحت عنوان "میز رسیدگی به شکایات" تشکیل می‌گردد.
- تبصره ۱: فرمانداران موظفند یکی از کارکنان با ویژگیهای سعه صدر، گشاده رو و خوش برخورد که دارای مهارت ارتباطی مناسبی می باشد را به عنوان مسوول میز رسیدگی به شکایات منصوب



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تقسیم نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۱۸۵-۱۹۰

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

نمایند به نحوی که ایشان ضمن استقبال از طرح شکایات توسط مردم و نظارت بر حسن پاسخگویی واحدهای اجرایی، گزارشی روزانه از وضعیت شکایات و عملکرد واحدها را به فرماندار ارایه نماید. برای این منظور فرماندار می تواند از نیروهای موجود در سایر دستگاههای اجرایی شهرستان استفاده نماید.

۳-۲- شکایات، درخواستها، پیشنهادات و مشاهدات مردم براساس فرم شماره یک تنظیم و از طریق پست، تلفن و پست الکترونیکی به دستگاه مربوطه ارسال خواهد شد، در این صورت می بایست برای پیگیری شکایت توسط میز رسیدگی به شکایات، قسمت پانین فرم شماره ۱، در صندوق شکایات که در مبادی ورودی و خروجی دستگاهها تعبیه شده انداخته شود.

۳-۳- در صورت ارسال مستقیم شکایات به فرمانداری و یا ارائه شکایت تلفنی، میز رسیدگی به شکایات موظف است شکایات تلفنی را در فرم شماره ۱ درج نموده و شماره پیگیری به شاکیان اعطاء نماید و در پایان هر روز شکایات درج شده از طریق مختلف را بوسیله پست پیشاز به دستگاه ذیربط در همان سطح ارسال نماید.

۴-۳- پس از دریافت شکایت توسط دستگاه ذیربط، شکایت به واحد تخصصی مربوطه جهت بررسی و پاسخگویی ارسال می گردد. در هر صورت حداکثر زمان پاسخگویی به شاکی و ارسال رونوشت به میز رسیدگی به شکایات، ۷ روز کاری پس از ثبت شکایت بعلاوه ۲ روز برای ارسال مراسلات پستی می باشد.

۵-۳- در صورتیکه هر یک از واحدهای اجرایی شهرستان، پس از گذشت ۷ روز کاری از زمان ثبت شکایت، بدلیل عدم صلاحیت و اختیار نتوانند پاسخ لازم را برای شاکی ارسال نمایند، می بایست ضمن ارجاع شکایت به واحد اجرایی استان رونوشتی از نامه ارسالی را برای میز رسیدگی به شکایات و شاکی ارسال دارند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۵-۱۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

۳-۶- دستگاه‌ها می‌توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، با ارسال نامه ای حاوی پیام تشکر، شاکیان را از این موضوع مطلع ساخته و رونوشتی از این نامه را برای میز رسیدگی به شکایات ارسال دارند. در هر صورت حداکثر زمان قابل تمدید ۷ روز کاری می‌باشد.

۳-۷- میز رسیدگی به شکایات موظف است در صورت ارسال شکایت به واحدهای اجرایی استان، واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری را جهت پیگیری موضوع مطلع نمایند.

ب- سطح استانی:

۳-۸- هر یک از واحدهای اجرایی استان موظفند پس از دریافت شکایت، حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری علاوه ۲ روز برای ارسال مراسلات پستی نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحد خود در شهرستان اعلام نموده و رونوشتی از آنرا برای واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری و شاکی ارسال نمایند.

۳-۹- واحدهای اجرایی در سطح شهرستان موظفند حداکثر پس از ۲ روز کاری از زمان دریافت پاسخ از واحدهای استانی، پاسخ را برای شاکی و رونوشتی از آنرا برای میز رسیدگی به شکایات ارسال دارند.

۳-۱۰- واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری موظفند نتایج حاصل از بررسی واحدهای اجرایی استانی دستگاه‌ها را به میز رسیدگی به شکایات شهرستان مربوطه اعلام نمایند.

۳-۱۱- واحدهای اجرایی استانی در صورتیکه پس از گذشت ۵ روز کاری از زمان ثبت شکایت، نتوانند بدلیل عدم صلاحیت و اختیار پاسخ لازم را تهیه و ارسال نمایند می‌بایست ضمن ارسال شکایت برای دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه، رونوشتی از نامه ارسالی را برای واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری و واحدهای شهرستانی و شاکی ارسال دارند.

۳-۱۲- واحدهای استانی می‌توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، موضوع را به واحدهای شهرستانی و رونوشت آنرا برای واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

مکتوب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۱/۸۵-۱۶۰۰۹

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

استانداری جهت اطلاع رسانی به میز رسیدگی به شکایات و شاکی ارسال دارند. در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید ۲۰ روز کاری خواهد بود.

ج - سطح دستگاهی :

۱۳-۲- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها موظفند، حداکثر ظرف مدت ۷ روز کاری پس از ثبت شکایت بهلاوه ۲ روز برای ارسال مراسلات، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحدهای استانی خود و شاکی اعلام نمایند.

۱۴-۲- واحدهای اجرایی استانی موظفند حداکثر پس از ۲ روز کاری از زمان دریافت پاسخ ضمن ارسال پاسخ به واحدهای شهرستانی و رونوشتی از آنرا به واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ارسال نمایند.

۱۵-۲- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها در صورتیکه پس از گذشت ۷ روز کاری از زمان ثبت شکایت، نتوانند بدلیل عدم صلاحیت و اختیار پاسخ لازم را تهیه و ارسال نمایند، می بایست ضمن ارسال شکایت به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری، رونوشتی از نامه ارسالی را برای واحدهای استانی و شاکی ارسال دارند.

۱۶-۲- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاهها می توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، با ارسال نامه ای برای شاکی زمان پاسخگویی را تمدید نمایند، در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید ۳۰ روز کاری خواهد بود.

۱۷-۲- هر یک از آحاد مردم می توانند در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافت شده از سطوح پائین تر، درخواست تجدید نظر خود را با طرح شکایت مجدد در سطح بالاتر ارائه نمایند. در این صورت درخواست مذکور به عنوان یک شکایت جدید تلقی می گردد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تسویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴۰۸۵۰۰۶/۱۹۰۰۶

تاریخ: ۵/۱۳/۸۴..

د- سطح عالی :

۱۸-۳- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری حداکثر پس از سه روز کاری از زمان ثبت شکایت، آنها را به مراکز ذیصلاح جهت رسیدگی و پاسخگویی به آن و در صورت ضرورت انجام اقدامات لازم برای اصلاح و بازنگری قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در دستگاههای اجرایی ارسال داشته و پاسخ دریافتی را برای شاکی و رونوشت آنرا برای دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها ارسال می دارد.

۱۹-۳- دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها موظفند، حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری پس از دریافت پاسخ، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به شاکی و واحد های استانی ارسال دارند.

تبصره ۲: ایرانیان مقیم خارج از کشور می توانند با استفاده از روش های پیش بینی شده در این نظامنامه، شکایات، درخواستها، پیشنهادات و گزارشات خویش را به وزارت امور خارجه و یا مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نمایند.

ماده ۴- فرایند گزارش دهی : دستگاه های اجرایی در کلیه سطوح موظفند گزارشات دوره ای، به همراه ضربه بندی شکایات، تجزیه و تحلیل عوامل شکایت برانگیز و ارایه راه حلهایی جهت کاهش شکایات و نیز اقدامات انجام شده را به ترتیب زیر تهیه نمایند :

۱-۴- هر یک از فرمانداریها و واحدهای اجرایی شهرستانی می بایست گزارشات سه ماهه را در پایان هر فصل بر اساس فرم شماره ۲ تهیه و به استانداری و واحدهای اجرایی استان ارسال نمایند.

۲-۴- هر یک از واحدهای اجرایی استانی می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره ۳ تهیه و به واحد های ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه و استانداری ارسال نمایند.



جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۱۳۸۴/۵/۱۲

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

- ۳-۴- واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداریها می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره ۴ تهیه و جهت تصمیم گیری لازم به شورای برنامه ریزی توسعه استان ارسال نمایند.
- ۴-۴- هر یک از استانداریها می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره ۵ تهیه و به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نمایند.
- ۵-۴- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره ۶ تهیه و به شورای اکیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نمایند.
- ۶-۴- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری می بایست هر شش ماه، گزارش جامع تحلیلی را پس از تلفیق گزارشات ارسال شده از جانب دستگاهها و استان ها بر اساس فرم شماره ۷ تهیه و همراه با ارزیابی و رتبه بندی دستگاه ها و بیان پیشنهادات و راهکارهای لازم به رئیس جمهور و هیات دولت و جهت طرح در شورای عالی اداری به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال نماید.

ماده ۵- سازمان کار:

- ۱-۵- سیاستگذاری، هدایت، تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقاء پاسخگویی در نظام اداری بهبود شورای عالی اداری می باشد.
- ۲-۵- مسئولیت هماهنگی، اجرا و نظارت بر حسن پاسخگویی دستگاههای اجرایی و تهیه و تدوین گزارشات در سطح ملی بعهده مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری می باشد.
- ۳-۵- بالاترین مقام دستگاهها در کلیه سطوح پاسخگویی منول حسن اجرای این نظامنامه در دستگاه متبوع می باشد.
- ۴-۵- مسئولیت حسن اجرای این مصوبه در استان بعهده استاندار و در شهرستان بعهده فرماندار می باشد.



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۵۱۸۵-۱۹۰۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

۵-۵- سهولیت پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان پیاده میسر رسیدگی به شکایات مستقر در فرمانداری. در سطح استان پیاده واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری و در سطح دستگاههای ملی پیاده دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه می باشد.

۵-۶- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است هماهنگیهای لازم در خصوص یکسان سازی رویههای پاسخگویی به شکایات مردم در سطح قوای مجریه، مقننه و قضائیه و سایر نهادهای عمومی را انجام دهد.

۵-۷- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است کلیه شکایات دریافت شده را تا ارائه پاسخ پیگیری و شاکتی را به صورت مستمر مطلع سازد. چنانچه این مرکز پس از بررسیهای لازم و تشکیل جلسه با شاکتی و دستگاه اجرایی ذیربط در رابطه با احقاق حقوق حقه فرد یا افراد به جمع بندی رسید دستگاههای اجرایی ملزم به اجرای تصمیمات متخذه خواهند بود و در صورت استتکاف یا تعلل، مرکز می تواند متخلفین را به مراجع ذیصلاح جهت اقامه دعوی معرفی نماید.

۵-۸- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است حداکثر پس از مدت یکسال از تصویب این نظامنامه، سیستم رایانه ای مدیریت شکایات را به نحوی تدوین و در اختیار دستگاهها قرار دهد که با آرایه شماره منحصر به فرد به هر شکایت از بفقود شدن شکایات و طرح متعدد شکایات در مراجع مختلف جلوگیری و امکان استفاده از آن تحت شبکه های ملی و محلی و نیز امکان طرح و پیگیری مجدد شکایات توسط مردم در سطوح بالاتر پس از عدم رضایتمندی از پاسخ دریافت شده نبیا گردد. این نرم افزار باید به گونه ای طراحی گردد که اجرای نظامنامه را تأمین نماید.

۵-۹- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است حداکثر پس از ۲ ماه از تصویب این نظامنامه فرمهای مندرج در این نظامنامه و سایر فرمهای مورد نیاز را تهیه و به تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برساند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۱۸۵/۱۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

د-۱۰- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است شماره تلفن سه رقمی را جهت اخذ شکایات، درخواست‌ها، پیشنهادات و مشاهدات مردم پیش‌بینی و به عموم مردم اعلام نماید.

د-۱۱- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است از طریق شبکه پستی کشور فرم شماره ۱ را با در نظر گرفتن شماره منحصر به فرد برای هر شکایت به تفکیک دستگاه، استان و شهرستان، در اختیار تمامی دستگاه‌ها قرار دهد تا مردم با مراجعه به دفاتر و مراکز پستی فرم مذکور را دریافت نمایند.

د-۱۲- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری می‌بایست شکایات ارسال شده برای مقامات که در مسافرت‌های ایشان یا توسط دفاتر ایشان جمع‌آوری می‌گردد را جهت بررسی و پاسخگویی و دریافت شماره منحصر به فرد به مهادی بروز شکایت از طریق خود دستگاه ارسال نماید.

ماده ۶: وظایف دستگاه‌ها:

۶-۱- کلیه دستگاه‌ها در تمامی سطوح و استانداری‌ها در سطح استان موظف هستند برنامه دیدار عمومی با مردم را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۶-۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند در اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت از باب رجوع و پیبوند روند ارتباط با مردم، اقدامات لازم در خصوص تدوین استانداردهای آرایه خدمات شامل کیفیت، کمیت، زمان و هزینه را به انجام رسانیده و به نحو مقتضی به اطلاع مردم برسانند.

۶-۳- دستگاه‌های اجرایی کشور موظفند در صورت دریافت هر گونه پیشنهاد آن را به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادان دستگاه ارسال داشته و در صورت دریافت گزارشات، سازمانهای نظارتی مربوطه را مطلع سازند. در این صورت ارسال نامه تشکر بر اساس فرایند تعریف شده در این نظامنامه الزامی است.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تقسیم نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۱۸۵-۱۶۰-۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

۴-۶- کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور موظفند شکایات مربوط به کارکنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نمایند و در صورت نیاز به تعیین میزان خسارت وارده به مردم لازم باشد شکایت به مراجع قضایی ارسال گردد در هر حال فرد شاکی باید از روند پیگیری شکایت خود مطلع گردد.

۳-۶- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از محل بودجه سالانه خود نسبت به تجهیز واحدها و دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به نیروی انسانی متخصص و سیستم‌های رایانه‌ای و نرم افزاری اقدام نمایند.

۶-۶- کلیه دستگاه‌های اجرایی در تمامی سطوح دستگاهی، استانی و شهرستانی موظفند به نحو مقتضی از طریق جایگاه اینترنتی خود و یا واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و عناوین مشابه، فرم شماره ۱ را در اختیار مردم قرار دهند.

۷-۶- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند با تغییر عنوان یکی از پست‌های واحدهای استانی، امور مربوط به بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات را مطابق با ضوابط سازماندهی واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی (بخشنامه شماره ۱۸۰۱۰۳۵۶۶۵ مورخ ۸۴/۴/۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) انجام دهند.

ماده ۷: سایر موارد:

۱-۷- شکایات مربوط به روسای واحدهای اجرایی در شهرستان و نیز شکایات مربوط به میز رسیدگی به شکایات می باید مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار گیرد.

۲-۷- شکایات مربوط به روسای واحدهای اجرایی استانی دستگاهها، فرمانداران و واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری توسط استاندار مورد رسیدگی قرار می گیرد.

۳-۷- واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ضمن پاسخگویی به شکایت از عملکرد استانداری، مرجع بالاتر برای رسیدگی به شکایت از واحدهای اجرایی استانی دستگاه‌ها می باشند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تسویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۹۰۹۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

۴-۷- کلبه فرم‌های درج شکایات و نامه‌های مربوط به پاسخگویی به شکایات دارای قید فوریت آنی می‌باشد و مراسلات آن بصورت پیش‌تاز انجام می‌پذیرد.

ماده ۸- استفاده از نتایج :

۸-۱- ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی

۸-۲- ارزیابی عملکرد سالانه واحدهای اجرایی استانی

۸-۳- ارزیابی سالانه کارکنان و مدیران

۸-۴- تمدید قرارداد کارکنان پیمانی (مطابق با بند الف ردیف هشتم ضوابط تمدید قرارداد).

ماده ۹- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسوولیت نظارت بر حسن اجرای این مصوبه و ارائه گزارش به شورای عالی اداری را بعهده دارد.

حمید شرکاء
معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

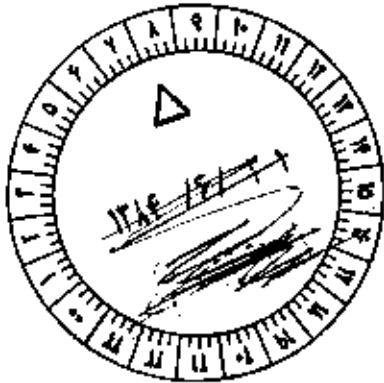
رونوشت: - دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست محترم جمهور - دفتر ریاست محترم مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست محترم قوه قضائیه - وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست محترم دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل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



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور استانداري خراسان رضوي

شماره ۴۶۳۰۷/۰۱۲
تاریخ ۱۳۸۴/۰۶/۱۶
پست



بسمه تعالی

ریاست محترم سازمان
مدیرکل محترم
مدیر عامل محترم
مدیر محترم
شهردار محترم
فرماندهی محترم

با سلام

تصویر نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم موضوع مصوبه یکصد و بیست و هشتمین جلسه شورای عالی اداری کشور که طی شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ - ۱۳۸۴/۵/۱۲ ابلاغ و کلیه دستگاههای دولتی و وابسته به دولت - شرکتها، شهرداریها و بانکها و نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند را شامل می گردد به پیوست ارسال می گردد.

همانطور که ملاحظه می شود در این نظامنامه چهار سطح پاسخگویی تعیین و جزئیات آن تبیین گردیده است. خواهشمند است ضمن مطالعه دقیق مصوبه و برگزاری جلسات توجیهی درون سازمانی، کلیه اقدامات بایسته از چام و به مراحل و نحوه پاسخگویی و روشهای اجرایی آن توجه خاص شود. به نحوی که این دفتر حسب مصوبه در تعامل مثبت با آن سازمان مأموریتهای تعیین شده را به شکل مناسب به مرحله اجرا در آورد.

خلاصه اهم مواردی که باید توسط آن سازمان محترم در ارتباط با این دفتر مورد اقدام قرار گیرد عبارت است از:

- ۱- اجراء سطح استانی موضوع بند ب ماده ۲ (۳-۲/۱۰-۳/۱۱-۱۲)
- ۲- اجراء سطح دستگاهی موضوع بند ج ماده ۳ (۳-۳/۱۴-۱۵)
- ۳- اجراء دقیق بند های ۱-۲ الی ۴-۴ ماده ۴ (فرآیند گزارش دهی)
- ۴- توجه به بند ۵-۲ و ۵-۵ ماده ۵ (سازمان کار)
- ۵- توجه و اجراء ماده ۶ (وظایف دستگاهها) و همچنین ارسال تصویر برنامه تنظیمی مرتبط با بند ۱-۶ و ۲-۶ به این دفتر
- ۶- عطف توجه بند ۷-۳ ماده ۷ (سایر موارد)

سید علاء الدین موسوی

مشاور استاندار و مدیرکل دفتر

ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

فرم شکایت یا درخواست مردمی

ع-۱۳۴ (۲-۱۳۸۵) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
فرم شماره (۱) - صفحه یک

مشخصات اشخاص حقیقی	
۱- نام و نام خانوادگی:	۲- نام پدر:
۳- شماره شناسنامه:	۴- کد ملی:
۵- محل صدور: استان: _____	۶- تاریخ تولد: _____
۷- کد پستی:	۸- شهرستان: _____
۹- میزان تحصیلات:	۱۰- محل اشتغال:
۱۱- آدرس محل اشتغال:	تلفن: _____
۱۲- آدرس محل سکونت:	تلفن: _____
۱۳- وضعیت خاص: <input type="checkbox"/> خانواده شهید <input type="checkbox"/> جانباز <input type="checkbox"/> آزاده <input type="checkbox"/> روزمنده <input type="checkbox"/> روشندل <input type="checkbox"/> معلول <input type="checkbox"/> بی‌سرپرست <input type="checkbox"/> یتیم <input type="checkbox"/> روحانی <input type="checkbox"/> تحت پوشش مرکز امدادی	
مشخصات اشخاص حقوقی	
۱- نام شرکت:	۲- شماره ثبت:
۳- زمینه اصلی فعالیت:	۴- نام و نام خانوادگی مدیر عامل:
تلفن: _____	کد ملی: _____
۵- آدرس پستی شرکت:	کد پستی: _____
تلفن: _____	دورنگار: _____
۶- آدرس پست الکترونیکی شرکت:	
نام دستگاه یا واحد سازمانی مورد شکایت: - آیا در رابطه با شکایت یا درخواست خود مدارکی دارید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر برگ ضمیمه شده است. نام مرجع: _____ - آیا در مراجع دیگر نیز اقدام به شکایت یا درخواست نموده‌اید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر نتیجه شکایت یا درخواست برگ ضمیمه شده است. - آیا سابقه طرح شکایت یا درخواست از این دستگاه را داشته‌اید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - آیا شکایت یا درخواست شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - آیا از نحوه پاسخگویی دستگاه در مورد شکایت یا درخواست قبلی خویش راضی هستید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر تاریخ درج شکایت یا درخواست در مرحله قبلی: _____ <input type="checkbox"/> فرمانداری <input type="checkbox"/> واحد اجرایی استان <input type="checkbox"/> استانداری <input type="checkbox"/> وزارتخانه یا سازمان	
خلاصه موضوع	
تاریخ	امضاء یا اثر انگشت
شماره ثبت: _____	
هموطن گرامی توجه فرمایید: طرح شکایت در مراجع بالاتر منوط به عدم پاسخگویی در موعد مقرر یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی در مراجع پایین‌تر است. در صورتی که شکایت یا درخواست ابتدا در مراجع بالاتر مطرح شود، برای رسیدگی به مراجع ذیربط ارجاع خواهد شد.	

این قسمت توسط شاکی یا متقاضی تکمیل می‌شود

مرحله درج شکایت یا درخواست	موضوع درخواست	موضوع شکایات	ماهیت موضوع
<input type="checkbox"/> فرمانداری	<input type="checkbox"/> کمک و مساعدت	<input type="checkbox"/> ۱) تخلفات اداری کارکنان	<input type="checkbox"/> شکایات
<input type="checkbox"/> واحد اجرایی استانی	<input type="checkbox"/> ۲) امور درمانی، آموزشی و فرهنگی	<input type="checkbox"/> ۲) اشکالات مدیریتی	<input type="checkbox"/> درخواست
<input type="checkbox"/> استانداری	<input type="checkbox"/> ۳) اشتغال	<input type="checkbox"/> ۳) نقص شرح وظایف، قوانین و مقررات	<input type="checkbox"/> پیشنهاد
<input type="checkbox"/> دستگاه ذی ربط	<input type="checkbox"/> ۴) امور عمومی	<input type="checkbox"/> ۴) فساد اداری	<input type="checkbox"/> گزارش
<input type="checkbox"/> نهاد ریاست جمهوری	<input type="checkbox"/> ۵) امور خصوصی	<input type="checkbox"/> ۵) عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی	
مصادیق درخواست		مصادیق شکایات	
<input type="checkbox"/> ۲.۳ بازگشت به کار	<input type="checkbox"/> ۱.۱ وام و تسهیلات بانکی	<input type="checkbox"/> ۱.۲ عدم توانایی یا سوء مدیریت	<input type="checkbox"/> ۱.۱ برخورد نامناسب با برابر رجوع
<input type="checkbox"/> ۵.۲ اثر کار افتادگی و بازنشستگی	<input type="checkbox"/> ۲.۱ کمک مالی بلاعوض	<input type="checkbox"/> ۳.۲ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع	<input type="checkbox"/> ۳.۱ تبعیض و اعمال سلیقه شخصی
<input type="checkbox"/> ۶.۲ احتساب سنوات (بیجه و غیره)	<input type="checkbox"/> ۳.۱ لغت پوشش مراکز آمدادی	<input type="checkbox"/> ۱.۳ نقص یا اشکالات موجود در قوانین	<input type="checkbox"/> ۳.۱ نقص یا عدم اجرای قوانین و مقررات
<input type="checkbox"/> ۴.۲ افزایش حقوق	<input type="checkbox"/> ۱.۲ فارغ التحصیلان و تبعیضات برشکی	<input type="checkbox"/> ۳.۲ نامناسب بودن روش های اجرایی	<input type="checkbox"/> ۴.۱ تأخیر یا قطع شدن انجام وظایف قانونی
<input type="checkbox"/> ۱.۲ اصلاح قوانین و مقررات	<input type="checkbox"/> ۲.۲ دفترچه رسم خدمات درمانی	<input type="checkbox"/> ۱.۴ درخواست یا دریافت رشوه	<input type="checkbox"/> ۵.۱ ارایه خدمات نامناسب در کیفیت
<input type="checkbox"/> ۲.۴ زمین و مسکن (خرید، رهن، اجاره)	<input type="checkbox"/> ۳.۲ امور تحصیلی (انتقال، ثبت نام و ...)	<input type="checkbox"/> ۳.۴ اختلاس یا نانی در معاملات دولتی	<input type="checkbox"/> ۶.۱ عدم حضور مسئولین مربوط در محل کار
<input type="checkbox"/> ۳.۴ عملیات شهری و روستایی	<input type="checkbox"/> ۳.۳ تعیین درجه جانشینی و اسامی	<input type="checkbox"/> ۳.۴ سوء استفاده از موقعیت شغلی	<input type="checkbox"/> ۴.۱ عدم راهت های مناسب
<input type="checkbox"/> ۵.۴ تسهیلات عمومی و صدور مجوزها	<input type="checkbox"/> ۱.۳ اشتغال به کار	<input type="checkbox"/> ۱.۵ عدم وجود امکانات رفاهی مناسب	<input type="checkbox"/> ۸.۱ عضویت در گروه ها و احزاب غیرقانونی
<input type="checkbox"/> ۱.۵ امور سجلی و گنبرنامه های	<input type="checkbox"/> ۳.۳ امکانات برای ایجاد اشتغال	<input type="checkbox"/> ۳.۵ سایر موارد	
<input type="checkbox"/> ۲.۵ امور نظام وظیفه	<input type="checkbox"/> ۳.۴ امور پرسنلی		

نظریه کارشناس:

آیا قبلاً شکایت، درخواست، پیشنهاد یا گزارش شاکی یا متقاضی در مرحله قبل طرح شده است: بلی خیر

طرح شکایت، درخواست، پیشنهاد، گزارش اولیه

علت درخواست تجدیدنظر:

عدم رضایت شاکی یا متقاضی از پاسخ دریافت داشته

عدم پاسخگویی به شاکی یا متقاضی در زمان معین

تاریخ درج شکایت یا درخواست: / /

نظریه: قابل اقدام غیر قابل اقدام

علت یا استناد قانونی:

این قسمت توسط دستگاه ذیربط تکمیل می گردد

تاریخ: نام و نام خانوادگی: امضاء

نظریه مسئول واحد:

تاریخ: نام و نام خانوادگی: امضاء

نظریه مدیر ذی ربط:

تاریخ: نام و نام خانوادگی: امضاء

تاریخ ارسال پاسخ به شاکی یا متقاضی و سایر مراجع ذیربط:

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم» ع-۱۱۳۲/۱-۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کند
 (نصوبنامه شماره ۱۹۰۱/۸۵-۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری) فرم شماره ۲ - صفحه یک

گزارش عملکرد سه ماهه سال فرمانداری / سازمان شهرستان					
(درخصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به استانداری / واحدهای اجرایی استانی دستگاه					
علاوه	دوره قبلی	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	میزان تغییر
تعداد کل شکایاتها C		$\frac{C}{S} =$		$\frac{C}{S} =$	$\frac{C}{S} =$
تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₁		$\frac{C_1}{C} =$		$\frac{C_1}{C} =$	$\frac{C_1}{C} =$
تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₂		$\frac{C_2}{C} =$		$\frac{C_2}{C} =$	$\frac{C_2}{C} =$
تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₃		$\frac{C_3}{C} =$		$\frac{C_3}{C} =$	$\frac{C_3}{C} =$
تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₄		$\frac{C_4}{C} =$		$\frac{C_4}{C} =$	$\frac{C_4}{C} =$
تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₅		$\frac{C_5}{C} =$		$\frac{C_5}{C} =$	$\frac{C_5}{C} =$
تعداد کل شکایاتها قابل اقدام (J _C)		$\frac{J_C}{C} =$		$\frac{J_C}{C} =$	$\frac{J_C}{C} =$
تعداد کل شکایاتها غیر قابل اقدام (U _C)		$\frac{U_C}{C} =$		$\frac{U_C}{C} =$	$\frac{U_C}{C} =$
تعداد کل شکایاتها نهایی داده شده (R _C)		$\frac{R_C}{C} =$		$\frac{R_C}{C} =$	$\frac{R_C}{C} =$
تعداد کل شکایاتها نهایی داده نشده (N _C)		$\frac{N_C}{C} =$		$\frac{N_C}{C} =$	$\frac{N_C}{C} =$
تعداد کل پیشنهادات مربوط به شکایاتها (P _C)		$\frac{P_C}{S} =$		$\frac{P_C}{S} =$	$\frac{P_C}{S} =$
تعداد کل گزارشات مربوط به شکایاتها (R)		$\frac{R}{S} =$		$\frac{R}{S} =$	$\frac{R}{S} =$
جمع (S _C)		%۱۰۰		%۱۰۰	%۱۰۰
میانگین زمان پاسخگویی (روز)		$\frac{\sum_{i=1}^C T_i^*}{C} =$		$\frac{\sum_{i=1}^C T_i^*}{C} =$	-----

میانگین زمان (T_i^{*}) برابر است با زمان مابین تاریخ درج شکایت تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای شاکی

در ضمن به پیوست صفحه گزارش تحلیلی درخصوص عوامل بروز شکایت و راه حل های پیشنهادی این فرمانداری / سازمان جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایاتهای مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می گردد.

نام و نام خانوادگی و امضاء فرماندار / مدیر ذی ربط واحد اجرایی شهرستان: _____ تاریخ: _____

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم» ع. ۱۳۴۴/۱-۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
 (تصویب نامه شماره ۸۴-۱/۸۵ مورخ ۱۳۸۴.۵/۱۲ شورای عالی اداری)

گزارش عملکرد سه ماهه سال فرمانداری / سازمان شهرستان					
(در خصوص پاسخگویی به درخواستهای مردمی واصله) به نشانی / واحدهای اجرایی استانی دستگاه					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبل	عناوین
	$\frac{A}{S}$		$\frac{A}{S}$		تعداد کل درخواستها A
	$\frac{A_1}{A}$		$\frac{A_1}{A}$		تعداد کل درخواست با موضوع A ₁
	$\frac{A_2}{A}$		$\frac{A_2}{A}$		تعداد کل درخواست با موضوع A ₂
	$\frac{A_3}{A}$		$\frac{A_3}{A}$		تعداد کل درخواست با موضوع A ₃
	$\frac{A_4}{A}$		$\frac{A_4}{A}$		تعداد کل درخواست با موضوع A ₄
	$\frac{A_5}{A}$		$\frac{A_5}{A}$		تعداد کل درخواست با موضوع A ₅
	$\frac{J_A}{A}$		$\frac{J_A}{A}$		تعداد کل درخواست قابل اقدام (J _A)
	$\frac{U_A}{A}$		$\frac{U_A}{A}$		تعداد کل درخواست غیر قابل اقدام (U _A)
	$\frac{R_A}{A}$		$\frac{R_A}{A}$		تعداد کل پاسخهای نهایی داده شده (R _A)
	$\frac{N_A}{A}$		$\frac{N_A}{A}$		تعداد کل پاسخهای نهایی داده نشده (N _A)
	$\frac{P_A}{S}$		$\frac{P_A}{S}$		تعداد کل پیشنهادات مربوط به درخواستها (P _A)
	$\frac{R}{S}$		$\frac{R}{S}$		تعداد کل گزارشات مربوط به درخواستها (R)
	%100		%100		جمع (S _A)
	-----	$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^*}{A} =$	-----	$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^*}{A} =$	میانگین زمان پاسخگویی (روز)

میانگین زمان (T_i^{*}) برابر است با زمان مابین تاریخ درج درخواست تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای متقاضی

در ضمن به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل آرایه درخواست و راه حل های پیشنهادی این فرمانداری / سازمان جهت جلوگیری از آرایه مجدد درخواستهای مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می گردد.

نام و نام خانوادگی و امضاء فرماندار / مدیر ذی ربط واحد اجرایی شهرستان: تاریخ:

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»
 (تصویبنامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)
 ع-۱/۱۳۴/۱-۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
 فرم شماره ۲ - صفحه سه

گزارش عملکرد سه ماهه سال فرمانداری / سازمان شهرستان					
(درخصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به استانداری / واحدهای اجرایی استانی دستگاه					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	توضیحات
	$\frac{C}{S} =$		$\frac{C}{S} =$		تعداد کل شکایات C
	$\frac{M1}{C}$		$\frac{M1}{C}$		M1 تعداد کل شکایت مصداق ۱
	$\frac{M2}{C}$		$\frac{M2}{C}$		M 2 تعداد کل شکایت مصداق ۲
	$\frac{M3}{C}$		$\frac{M3}{C}$		M 3 تعداد کل شکایت مصداق ۳
	$\frac{M4}{C}$		$\frac{M4}{C}$		M 4 تعداد کل شکایت مصداق ۴
	$\frac{M5}{C}$		$\frac{M5}{C}$		M 5 تعداد کل شکایت مصداق ۵
	$\frac{M6}{C}$		$\frac{M6}{C}$		M 6 تعداد کل شکایت مصداق ۶
	$\frac{M7}{C}$		$\frac{M7}{C}$		M 7 تعداد کل شکایت مصداق ۷
	$\frac{M8}{C}$		$\frac{M8}{C}$		M 8 تعداد کل شکایت مصداق ۸
	$\frac{M9}{C}$		$\frac{M9}{C}$		M 9 تعداد کل شکایت مصداق ۹
	$\frac{M10}{C}$		$\frac{M10}{C}$		M10 تعداد کل شکایت مصداق ۱۰
	$\frac{M11}{C}$		$\frac{M11}{C}$		M11 تعداد کل شکایت مصداق ۱۱
	$\frac{M12}{C}$		$\frac{M12}{C}$		M12 تعداد کل شکایت مصداق ۱۲
	$\frac{M13}{C}$		$\frac{M13}{C}$		M13 تعداد کل شکایت مصداق ۱۳
	$\frac{M14}{C}$		$\frac{M14}{C}$		M 14 تعداد کل شکایت مصداق ۱۴
	$\frac{M15}{C}$		$\frac{M15}{C}$		M 15 تعداد کل شکایت مصداق ۱۵
	$\frac{M16}{C}$		$\frac{M16}{C}$		M 16 تعداد کل شکایت مصداق ۱۶
	$\frac{M17}{C}$		$\frac{M17}{C}$		M 17 تعداد کل شکایت مصداق ۱۷
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (Sc)
نام و نام خانوادگی و امضاء فرماندار/مدیر ذی ربط واحد اجرایی شهرستان: تاریخ:					

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم» ع- ۱۳۴۴/۱-۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کت
 فرم شماره ۲- صفحه چهارم (تصویب‌نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

گزارش عملکرد سه ماهه سال فرمانداری (سازمان) شهرستان					
(درخصوص پاسخگویی به درخواست‌های مردمی واصله) به استانداری / واحدهای اجرایی استانی دستگاه					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	علاوه بر
	$\frac{A}{S} =$		$\frac{A}{S} =$		تعداد کل درخواست‌های A
	$\frac{D1}{A} =$		$\frac{D1}{A} =$		D1 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱
	$\frac{D2}{A} =$		$\frac{D2}{A} =$		D2 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲
	$\frac{D3}{A} =$		$\frac{D3}{A} =$		D3 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۳
	$\frac{D4}{A} =$		$\frac{D4}{A} =$		D4 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۴
	$\frac{D5}{A} =$		$\frac{D5}{A} =$		D5 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۵
	$\frac{D6}{A} =$		$\frac{D6}{A} =$		D6 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۶
	$\frac{D7}{A} =$		$\frac{D7}{A} =$		D7 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۷
	$\frac{D8}{A} =$		$\frac{D8}{A} =$		D8 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۸
	$\frac{D9}{A} =$		$\frac{D9}{A} =$		D9 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۹
	$\frac{D10}{A} =$		$\frac{D10}{A} =$		D10 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۰
	$\frac{D11}{A} =$		$\frac{D11}{A} =$		D11 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۱
	$\frac{D12}{A} =$		$\frac{D12}{A} =$		D12 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۲
	$\frac{D13}{A} =$		$\frac{D13}{A} =$		D13 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۳
	$\frac{D14}{A} =$		$\frac{D14}{A} =$		D14 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۴
	$\frac{D15}{A} =$		$\frac{D15}{A} =$		D15 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۵
	$\frac{D16}{A} =$		$\frac{D16}{A} =$		D16 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۶
	$\frac{D17}{A} =$		$\frac{D17}{A} =$		D17 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۷
	$\frac{D18}{A} =$		$\frac{D18}{A} =$		D18 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۸
	$\frac{D19}{A} =$		$\frac{D19}{A} =$		D19 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۹
	$\frac{D20}{A} =$		$\frac{D20}{A} =$		D20 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲۰
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (S _A)
تاریخ:		نام و نام خانوادگی و امضاء فرماندار / مدیر ذی‌ربط واحد اجرایی شهرستان:			

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم» - ۱۳۳۱/۲-۲۱۳۸۵-۲ سازمان مدیریت و برنامه ریزی ست
(تصویبنامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۳ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

گزارش عملکرد شش ماهه سال سازمان استان					
(درخصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به استانداری / دستگاه ذیربط					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبل	عناوین
	$\frac{C}{S} =$		$\frac{C}{S} =$		تعداد کل شکایاتها C
	$\frac{C_1}{C} =$		$\frac{C_1}{C} =$		تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₁
	$\frac{C_2}{C} =$		$\frac{C_2}{C} =$		تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₂
	$\frac{C_3}{C} =$		$\frac{C_3}{C} =$		تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₃
	$\frac{C_4}{C} =$		$\frac{C_4}{C} =$		تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₄
	$\frac{C_5}{C} =$		$\frac{C_5}{C} =$		تعداد کل شکایاتها با موضوع C ₅
	$\frac{J_C}{C} =$		$\frac{J_C}{C} =$		تعداد کل شکایاتها قابل اقدام (J _C)
	$\frac{U_C}{C} =$		$\frac{U_C}{C} =$		تعداد کل شکایاتها غیر قابل اقدام (U _C)
	$\frac{R_C}{C} =$		$\frac{R_C}{C} =$		تعداد کل شکایاتها نهایی داده شده (R _C)
	$\frac{N_C}{C} =$		$\frac{N_C}{C} =$		تعداد کل شکایاتها نهایی داده نشده (N _C)
	$\frac{U_1}{C} =$		$\frac{U_1}{C} =$		تعداد کل پاسخهای نهایی در واحد سازمانی شهرستان ۱ (U ₁)
	$\frac{U_2}{C} =$		$\frac{U_2}{C} =$		تعداد کل پاسخهای نهایی در واحد سازمانی شهرستان ۲ (U ₂)
	$\frac{P_C}{S} =$		$\frac{P_C}{S} =$		تعداد کل پیشنهادات مربوط به شکایاتها (P _C)
	$\frac{R}{S} =$		$\frac{R}{S} =$		تعداد کل گزارشات مربوط به شکایاتها (R)
	100%		100%		جمع (S _C)
		$\frac{\sum_{i=1}^C T_i^*}{C} =$		$\frac{\sum_{i=1}^C T_i^*}{C} =$	میانگین زمان پاسخگویی (روز)

میانگین زمان (T_i^{*}) برابر است با زمان مابین تاریخ درج شکایت تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای شاکی

در ضمن به پیوست صفحه گزارش تحلیلی درخصوص عوامل بروز شکایت و راهحل های پیشنهادی این سازمان جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایاتهای مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می گردد.

تاریخ:

نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی ربط واحد اجرایی استان:

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم» - ع- ۱۳۳/۱ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی ۵۵
 (تصویب نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۳ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری) فرم شماره ۳ - صفحه دو

گزارش عملکرد شش ماهه سال سازمان استان					
(درخصوص پاسخگویی به درخواست‌های مردمی واصله) به استانداری / دستگاه ذیربط					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	علاوه بر
	$\frac{A}{S} =$		$\frac{A}{S} =$		تعداد کل درخواست‌ها A
	$\frac{A_1}{A} =$		$\frac{A_1}{A} =$		تعداد کل درخواست‌ها با موضوع A ₁
	$\frac{A_2}{A} =$		$\frac{A_2}{A} =$		تعداد کل درخواست‌ها با موضوع A ₂
	$\frac{A_3}{A} =$		$\frac{A_3}{A} =$		تعداد کل درخواست‌ها با موضوع A ₃
	$\frac{A_4}{A} =$		$\frac{A_4}{A} =$		تعداد کل درخواست‌ها با موضوع A ₄
	$\frac{A_5}{A} =$		$\frac{A_5}{A} =$		تعداد کل درخواست‌ها با موضوع A ₅
	$\frac{J_A}{A} =$		$\frac{J_A}{A} =$		تعداد کل درخواست قابل اقدام (J _A)
	$\frac{U_A}{A} =$		$\frac{U_A}{A} =$		تعداد کل درخواست غیر قابل اقدام (U _A)
	$\frac{R_A}{A} =$		$\frac{R_A}{A} =$		تعداد کل پاسخ‌های نهایی داده شده (R _A)
	$\frac{N_A}{A} =$		$\frac{N_A}{A} =$		تعداد کل شکایات‌ها نهایی داده نشده (N _A)
	$\frac{U_1}{A} =$		$\frac{U_1}{A} =$		تعداد کل پاسخ‌های نهایی در واحد سازمانی شهرستان ۱ (U ₁)
	$\frac{U_2}{A} =$		$\frac{U_2}{A} =$		تعداد کل پاسخ‌های نهایی در واحد سازمانی شهرستان ۲ (U ₂)
	$\frac{P_A}{S} =$		$\frac{P_A}{S} =$		تعداد کل پیشنهادات مربوط به درخواست‌ها (P _A)
	$\frac{R}{S} =$		$\frac{R}{S} =$		تعداد کل گزارشات مربوط به درخواست‌ها (R)
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (S _A)
		$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^*}{A} =$		$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^*}{A} =$	میانگین زمان پاسخگویی (روز)

میانگین زمان (T_i*) برابر است با زمان مابین تاریخ درج درخواست تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای متقاضی

در ضمن به پیوست صفحه گزارش تحلیلی درخصوص عوامل ارایه درخواست و راه‌حل‌های پیشنهادی این سازمان جهت جلوگیری از ارایه مجدد درخواست‌های مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ:

نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی‌ربط واحد اجرایی استان:

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

ع-۱۳۴۲/۲ (۲۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کد
فرم شماره ۳ - صفحه سه

(تصویب‌نامه شماره ۸۴-۸۵/۱۹۰۱ مورخ ۱۳۸۲/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

گزارش عملکرد شش ماهه سال سازمان استان					
(درخصوص پاسخگویی به درخواست‌های مردمی واصله) به استانداری / دستگاه ذیربط					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	عناوین
	$\frac{C}{S}$		$\frac{C}{S}$		تعداد کل شکایات C
	$\frac{M1}{C}$		$\frac{M1}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱ M1
	$\frac{M2}{C}$		$\frac{M2}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۲ M2
	$\frac{M3}{C}$		$\frac{M3}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۳ M3
	$\frac{M4}{C}$		$\frac{M4}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۴ M4
	$\frac{M5}{C}$		$\frac{M5}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۵ M5
	$\frac{M6}{C}$		$\frac{M6}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۶ M6
	$\frac{M7}{C}$		$\frac{M7}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۷ M7
	$\frac{M8}{C}$		$\frac{M8}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۸ M8
	$\frac{M9}{C}$		$\frac{M9}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۹ M9
	$\frac{M10}{C}$		$\frac{M10}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۰ M10
	$\frac{M11}{C}$		$\frac{M11}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۱ M11
	$\frac{M12}{C}$		$\frac{M12}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۲ M12
	$\frac{M13}{C}$		$\frac{M13}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۳ M13
	$\frac{M14}{C}$		$\frac{M14}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۴ M14
	$\frac{M15}{C}$		$\frac{M15}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۵ M15
	$\frac{M16}{C}$		$\frac{M16}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۶ M16
	$\frac{M17}{C}$		$\frac{M17}{C}$		تعداد کل شکایات مصداق ۱۷ M17
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (S _C)
تاریخ:			نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذیربط واحد اجرایی استان:		

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

ع- ۱۳۳۱/۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

(تصویب‌نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

فرم شماره ۳ - صفحه چهار

گزارش عملکرد شش ماهه سال سازمان استان
(درخصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به استانداری / دستگاه ذیربط

میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	عناوین
	$\frac{A}{S} =$		$\frac{A}{S} =$		تعداد کل درخواست‌ها A
	$\frac{D1}{A} =$		$\frac{D1}{A} =$		D1 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱
	$\frac{D2}{A} =$		$\frac{D2}{A} =$		D2 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲
	$\frac{D3}{A} =$		$\frac{D3}{A} =$		D3 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۳
	$\frac{D4}{A} =$		$\frac{D4}{A} =$		D4 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۴
	$\frac{D5}{A} =$		$\frac{D5}{A} =$		D5 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۵
	$\frac{D6}{A} =$		$\frac{D6}{A} =$		D6 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۶
	$\frac{D7}{A} =$		$\frac{D7}{A} =$		D7 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۷
	$\frac{D8}{A} =$		$\frac{D8}{A} =$		D8 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۸
	$\frac{D9}{A} =$		$\frac{D9}{A} =$		D9 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۹
	$\frac{D10}{A} =$		$\frac{D10}{A} =$		D10 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۰
	$\frac{D11}{A} =$		$\frac{D11}{A} =$		D11 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۱
	$\frac{D12}{A} =$		$\frac{D12}{A} =$		D12 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۲
	$\frac{D13}{A} =$		$\frac{D13}{A} =$		D13 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۳
	$\frac{D14}{A} =$		$\frac{D14}{A} =$		D14 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۴
	$\frac{D15}{A} =$		$\frac{D15}{A} =$		D15 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۵
	$\frac{D16}{A} =$		$\frac{D16}{A} =$		D16 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۶
	$\frac{D17}{A} =$		$\frac{D17}{A} =$		D17 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۷
	$\frac{D18}{A} =$		$\frac{D18}{A} =$		D18 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۸
	$\frac{D19}{A} =$		$\frac{D19}{A} =$		D19 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۹
	$\frac{D20}{A} =$		$\frac{D20}{A} =$		D20 تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲۰
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (S _A)

تاریخ:

نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی‌ربط واحد اجرایی استان:

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم
 راهنمای تهیه گزارش طبق برگه‌های (فرم) شماره «۲» الی «۷»

صفحه یک

علامت اهتماری	عناوین	علامت اهتماری	عناوین
A	درخواست	A	درخواست
D ₁	وام و تسهیلات بانکی	A ₁	کمک و مساعدت
D ₂	کمک مالی بلاعوض	A ₂	امور درمانی، آموزشی و فرهنگی
D ₃	تحت پوشش مراکز امدادی	A ₃	اشتغال
D ₄	دارو، درمان و تجهیزات پزشکی	A ₄	امور عمومی
D ₅	دفترچه بیمه خدمات درمانی	A ₅	امور خصوصی
D ₆	امور تحصیلی (انتقال، ثبت نامه و ...)	JC	نامه‌های قابل اقدام
D ₇	تعیین درصد جانیازی	UC	نامه‌های غیرقابل اقدام
D ₈	اشتغال به کار	RC	نامه‌های پاسخ نهایی داده شده
D ₉	امکانات برای ایجاد اشتغال	NC	نامه‌های پاسخ نهایی داده نشده
D ₁₀	امور پرسنی	P	استان
D ₁₁	بازگشت به کار	T	شهرستان
D ₁₂	از کارافتادگی و بازنشستگی	PC	پیشتهادات
D ₁₃	احتساب و سنوات (بیمه و غیره)	R	گزارشات
D ₁₄	افزایش حقوق	S	جمع کل نامه
D ₁₅	اصلاح قوانین و مقررات		
D ₁₆	زمین و مسکن (خرید، رهن، اجاره و ...)		
D ₁₇	عمران شهری و روستایی		
D ₁₈	تسهیلات عمومی و صدور مجوزها		
D ₁₉	امور سجلی و گذرنامه		
D ₂₀	امور نظام وظیفه		
S _A	جمع درخواست		

« نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم »
 راهنمای تهیه گزارش طبق برگه‌های (فرم) شماره «۲» الی «۷»

صفحه یک

علامت اختصاری	عناوین	علامت اختصاری	عناوین
C	شکایت	C	شکایت
M1	برخورد نامناسب یا ارباب رجوع و عدم رعایت شوون اداری و اسلامی	C ₁	تخلفات اداری کارکنان
M2	تبعیض و اعمال سلیقه شخصی	C ₂	اشکالات مدیریتی
M3	نقص یا عدم اجرای قوانین و مقررات	C ₃	نقص شرح وظایف، قوانین و مقررات
M4	تاخیر یا عدم انجام وظایف قانونی	C ₄	فساد اداری
M5	ارابه خدمات نامناسب	C ₅	عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی
M6	عدم حضور مسئولان مربوط در محل کار	JC	نامه‌های قابل اقدام
M7	عدم راهتمایی مناسب	UC	نامه‌های غیر قابل اقدام
M8	عضویت در گروه‌ها و احزاب غیرقانونی	RC	نامه‌های پاسخ نهایی داده شده
M9	عدم توانایی یا سوء مدیریت	NC	نامه‌های پاسخ نهایی داده نشده
M10	عدم اطلاع‌رسانی صحیح و به موقع	P	استان
M11	نقص یا اشکالات موجود در قوانین	T	شهرستان
M12	نامناسب بودن روش‌های اجرایی	PC	پیشنهادات
M13	درخواست یا دریافت رشوه	R	گزارشات
M14	اختلاس یا تبانی در معاملات دولتی	S	جمع کل نامه
M15	سوءاستفاده از موقعیت شغلی		
M16	عدم وجود امکانات رفاهی مناسب		
M17	سایر موارد		
Sc	جمع شکایات		

«نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

فرم پی گیری

ع-۷/۱۳۴(۲-۱۳۸۵) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

بسمه تعالی

جناب آقای / سرکار خانم _____

مدیرعامل محترم شرکت / موسسه _____

سلام علیکم

با سپاس و تشکر از مکاتبه جناب عالی / سرکار عالی با این _____ ضمن

اعلام وصول آن به شماره ثبت _____ و تاریخ _____ به آگاهی می‌رساند،

نامه شماره توسط واحد _____ مورد بررسی و رسیدگی قرار گرفته و حداکثر طی

_____ روز دیگر پاسخ آن را برای جناب عالی / سرکار عالی ارسال خواهیم نمود.

لازم به ذکر است در صورتی که پاسخ و پی‌گیری‌های این _____ نظر مثبت

جناب عالی / سرکار عالی را تأمین ننماید، می‌توانید با ارایه تصویر این نامه برای اقدام بعدی از طریق

_____ موضوع را پی‌گیری فرمایید.

امضاء:

نام و نام خانوادگی مسؤول ذی‌ربط:

تاریخ:

سمت: