

## « بسمه تعالی »

کلیه وزارتخانه ها، سازمانها، موسسات، شرکتهای دولتی، شهرداری ها، بانک ها و شرکت های بیمه، کلیه شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر و یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند .

### «نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردمی»

شورای عالی اداری در یکصد و بیست و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۴/۵/۴ 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 دستگاههای اجرایی را به شرح ذیل تصویب نمود.

#### ماده ۱ تعریف :

**پاسخگویی :** عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاهها 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 در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی

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

**پیشنهاد:** عبارت است از ارائه هرگونه فکر، ایده و روش جدیدی که بتواند منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه ها گردد.

**مشاهدات (گزارشات):** عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منافع برای خود فرد یا دیگران و یا آحاد جامعه می باشد.

## ماده ۲ اهداف:

- ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی به مردم
- افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات
- سیاستگذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله
- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات 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 می گیرد.

### الف) سطح شهرستان

۳-۱- به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به ارباب رجوع در هر شهرستان، واحد مدیریت پاسخگویی به شکایات با مسئولیت 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 مناسب میباشد را به عنوان مسئول میز رسیدگی به شکایات منصوب 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 ارائه نماید برای این منظور فرماندار میتواند از نیروهای موجود در سایر دستگاههای اجرایی شهرستان استفاده نماید.

۳-۲- شکایات، درخواستها، پیشنهادهای و مشاهدات مردم براساس فرم شماره یک تنظیم و از طریق پست، تلفن و پست الکترونیکی به دستگاه مربوطه ارسال خواهد شد، در اینصورت میبایست برای پیگیری شکایت توسط میز رسیدگی به شکایات قسمت پایین فرم شماره یک در صندوق شکایات که درمبادی ورودی و خروجی دستگاهها تعبیه شده انداخته شود.

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

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

۳-۵- در صورتیکه هریک 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 میبایست ضمن ارجاع شکایت به واحد اجرایی استان رونوشتی از نامه ارسالی را برای میز رسیدگی به شکایات و شاکی ارسال دارند.

۳-۶- دستگاهها می توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی با ارسال نامه ای حاوی پیام تشکر، شاکیان 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 شکایات به واحدهای اجرایی استان واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری را جهت پیگیری موضوع مطلع نماید .

#### ب) سطح استانی

۳-۸- هریک از واحدهای اجرایی استان موظف اند پس از دریافت شکایت حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری بعلاوه 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 موظف اند حداکثر پس از دوازده روز کاری از زمان دریافت پاسخ از واحدهای استانی پاسخ را برای شاکی و رونوشتی از آن را برای میز رسیدگی به شکایات ارسال دارند.

۳-۱۰- واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری موظف اند نتایج حاصل از بررسی واحدهای اجرایی استانی دستگاه ها 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 می بایست ضمن ارسال شکایت برای دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایت 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 می توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی موضوع را به واحدهای شهرستانی و رونوشت آن را برای واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات 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 دستگاه

۳-۱۳- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها موظف اند حداکثر ظرف مدت ۷ روز کاری پس از ثبت شکایت بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحدهای استانی خود و شاکی اعلام نمایند.

۳-۱۴- واحدهای اجرایی استانی موظف اند حداکثر پس از دو روز کاری از زمان دریافت پاسخ ضمن ارسال پاسخ به واحدهای شهرستانی، رونوشتی از آنرا به واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ارسال نمایند.

۳-۱۵- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاهها در صورتی که 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.

۳-۱۶- 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.

۳-۱۷- هریک از آحاد مردم می توانند در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافت شده از سطوح پایین 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.

#### د) سطح ملی

۳-۱۸- 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 دستگاه های اجرایی ارسال داشته و پاسخ دریافتی را برای شاکی و رونوشت آنرا برای دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاهها ارسال می دارد.

۳-۱۹- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاهها موظف اند حداکثر ظرف مدت سه روز کاری پس از دریافت پاسخ نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به شاکی و واحدهای استانی ارسال دارند.

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

#### **ماده ۴ فرآیند گزارش دهی:**

دستگاههای اجرایی در کلیه سطوح موظفند گزارشات دوره ای، به همراه طبقه بندی شکایات، تجزیه و تحلیل عوامل شکایت برانگیز و ارائه راه حلهایی جهت کاهش شکایات و نیز اقدامات انجام شده را به ترتیب زیر تهیه نمایند:

۴-۱- هریک از فرمانداریها و واحدهای اجرایی شهرستانی، میبایست گزارشات سه ماهه را در پایان هر فصل براساس فرم شماره دو تهیه و به استانداری و واحدهای اجرایی استان ارسال نمایند.

۲-۴- هر یک از واحدهای اجرایی استانی میبایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال براساس فرم شماره ۳ تهیه و به واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه و استانداری ارسال نمایند.

۳-۴- واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانیها می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال براساس فرم شماره چهار تهیه و جهت تصمیم گیری لازم به شورای برنامه ریزی توسعه استان ارسال نمایند.

۴-۴- هر یک از استانیها می بایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال براساس فرم شماره پنج تهیه و به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نمایند.

۵-۴- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاههای میبایست گزارشات شش ماهه را در پایان هر نیمسال براساس فرم شماره شش تهیه و به شورای/ کمیسیون 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 دستگاه ها و استان ها براساس فرم شماره هفت تهیه و همراه 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 :**

۵-۱- سیاستگذاری، هدایت، تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقاء پاسخگویی در نظام اداری بعهدہ شورای عالی اداری می باشد.

۵-۲- مسئولیت هماهنگی، اجرا و نظارت بر حسن پاسخگویی دستگاه های اجرایی و تهیه و تدوین گزارشات در سطح ملی بعهدہ مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری می باشد.

۵-۳- بالاترین مقام دستگاه ها در کلیه سطوح پاسخگویی مسئول حسن اجرای این نظامنامه در دستگاه متبوع می باشد .

۴-۵- مسئولیت حسن اجرای مصوبه در استان بعهدہ استاندار و در شهرستان بعهدہ فرماندار میباشد.

۵-۵- مسئولیت پاسخگویی به شکایات در شهرستان بعهدہ میز رسیدگی به شکایات مستقر در فرمانداری، در سطح استان بعهدہ واحد های ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری و در سطح دستگاه های ملی بعهدہ دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه می باشد.

۵-۶- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است هماهنگی های لازم در خصوص یکسان سازی رویه های پاسخگویی به شکایات مردمی 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 شاکای را بصورت مستمر مطلع سازد. چنانچه این مرکز پس از بررسی های لازم و تشکیل جلسه با شاکای و دستگاه اجرایی ذیربط در رابطه با احقاق حقوق حقه فرد یا افراد به جمع بندی رسید دستگاه های اجرایی ملزم به اجرای تصمیمات متخذه خواهند بود و در صورت استنکاف 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 دستگاه ها قرار دهد که با ارائه شماره منحصر به فرد به هر شکایت از مفقود شدن 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 مهیا گردد. این نرم افزار باید به گونه ای طراحی گردد که اجرای نظامنامه را تامین نماید.

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

۵-۱۰- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است شماره تلفن سه رقمی را جهت اخذ شکایات، درخواست ها، پیشنهادات و مشاهدات مردم پیش بینی و به عموم مردم اعلام نماید.

۵-۱۱- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری موظف است از طریق شبکه پستی کشور فرم شماره یک را با در نظر گرفتن شماره منحصر به فرد برای هر شکایت به تفکیک دستگاه، استان و شهرستان، در اختیار تمامی دستگاه ها قرار دهد تا مردم با مراجعه به دفاتر و مراکز پستی فرم مذکور را دریافت نمایند.

۵-۱۲- مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری می بایست شکایات ارسال شده برای مقامات که در مسافرت های ایشان یا توسط دفاتر ایشان جمع آوری می گردد را جهت بررسی و پاسخگویی و دریافت شماره منحصر به فرد به مبادی بروز شکایت از طریق خود دستگاه ارسال نماید.

#### **ماده ۶- وظایف دستگاهها:**

۶-۱- کلیه دستگاه ها در تمامی سطوح و استانداری ها در سطح استان موظف هستند برنامه دیدار عمومی با مردم را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۶-۲- دستگاه های اجرایی موظف هستند در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و بهبود روند ارتباط با مردم، اقدامات لازم در خصوص تدوین استانداردهای ارائه خدمات شامل کیفیت، کمیت، زمان و هزینه را به انجام رسانیده و به نحو مقتضی به اطلاع مردم برسانند.

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

۶-۴- کلیه دستگاه های اجرایی موظفند شکایات مربوط به کارکنان را به هیاتهای 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.



۵-۶- کلیه دستگاه های اجرایی موظفند از محل بودجه سالانه خود نسبت به تجهیز واحدها و دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به نیروی انسانی متخصص و سیستم های رایانه ای و نرم افزاری اقدام نمایند.

۶-۶- کلیه دستگاه های 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 یک را در اختیار مردم قرار دهند.

۶-۷- کلیه دستگاه های 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 وزارتخانه ها و موسسات دولتی (بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۱۳۸۲/۰۳/۰۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) انجام دهند.

### **ماده ۷ سایر موارد:**

۷-۱- 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.

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

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

۷-۴- کلیه فرم های درج شکایت و نامه های مربوط به پاسخگویی به شکایات دارای قید فوریت آنی می باشد و مراسلات آن بصورت پیشتاز انجام می پذیرد.

## **ماده ۸ - استفاده از نتایج :**

- ۱-۸ - ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه های اجرایی
- ۲-۸ - ارزیابی عملکرد سالانه واحدهای اجرایی استانی
- ۳-۸ - ارزشیابی سالانه کارکنان و مدیران
- ۴-۸ - تمدید قرارداد کارکنان پیمانی ( مطابق با بند الف ردیف هشتم ضوابط تمدید قرارداد).

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