



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور
مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت های اداری



هُوَ مُجِيبٌ مَنْ لَا مُجِيبَ لَهُ



اوست پاسخگوی آن که پاسخگویی ندارد

سامانه فوریت های اداری

فواد

ایران ۱۳۸۸

مقدمه

«پاسخگویی» یکی از
اصلی‌ترین شاخص‌ها و
ویژگی‌های حکمرانی مردم
سالار است

بر این اساس پاسخگویی و
رسیدگی دولت‌ها به شکایات
و مطالبات شهروندان از نظام
اداری مهمترین نوع
پاسخگویی به شمار می‌رود

وضعیت ایران در موضوع رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

آمارهای داخلی:

مطابق پژوهش انجام شده در اسفندماه 1403 با عنوان «طرح افکار سنجی شهروندان از کیفیت ارائه خدمات در نظام اداری کشور» 75% 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 2022 در «شاخص پاسخگویی و مسئولیت-پذیری» **نمره 1/5-** را کسب نموده است (نمره این شاخص بین $2/5+$ تا $2/5-$ می‌باشد).

در نتیجه می‌توان اذعان داشت:

سامانه‌های فعلی در حوزه **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.

مساله چیست؟

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



نارضایتی مردم عمدتاً ناظر بر رفتار و نحوه عملکرد کارکنان خط مقدم ارائه دهنده خدمت (بوروکرات های سطح خیابان) است، که اگر با قید آنی و در لحظه درمان نشود، ارزش و قابلیت پیگیری از مراجع رسمی را ندارد.



کارکنان خط مقدم ارائه دهنده خدمت (بوروکرات های سطح خیابان) هم هیچ گونه نظارت و کنترل، ارزیابی و به تبع آن پاسخگویی را حس نمی کنند.



شهروندان، کارکنان خط مقدم ارائه دهنده خدمت (بوروکرات های سطح خیابان) را همان خود دولت می دانند، بنابراین عملکرد و رفتار او را به پای عملکرد دولت و حاکمیت می نویسند.



راه حل چیست؟

- در دهه 1980 نوعی از بوروکراسی برای واحدهای عملیاتی و سطوح اجرایی مطرح شد که علاوه بر برخورداری از ویژگی‌هایی نظیر تعامل و ارتباط سلسله مراتبی با مقامات بالاتر، نقش مهمی در ارتباط با دریافت کنندگان خدمات نیز داشتند.

- این گروه سیاست گذاران نهایی در اجرا هستند و نقش تعیین کننده ای در میزان اعتماد عمومی مردم به دولت و حاکمیت دارند.

- نظارت مؤثر بر عملکرد کارکنان خط مقدم ارائه دهنده خدمت با هدف رفع مشکلات موجود در مبحث گزارش‌دهی، پیگیری و پاسخگویی به شکایات می تواند تاثیر بسزایی در جلب رضایت و اعتماد شهروندان ایفا کند.

- بنابراین ایجاد ساز و کاری (مرکز فوریت های اداری) که بتواند به صورت آنی و فوری به شکایات شهروندان رسیدگی و بر عملکرد کارکنان خط مقدم ارائه دهنده خدمت نظارت کند، ضروریست.

کشورهای جهان چه کرده اند؟



۱۲۳۴۵

مردم می توانند از آن برای ارائه
گزارش شکایات و پیشنهادات
در زمینه نظارت



۸۸۸۸

که به نام خط تلفن شکایات
شهروندان یا خط تلفن
رئیس جمهور در فیلیپین
شناخته می شود



داسان ۱۲۰

یک خط مستقیم تلفنی
برای ارتباط مستقیم
شهروندان با کارگزاران
دولتی در کره جنوبی است

کشورمان چه کرده است؟



سامانه ۱۳۷
شهرداری تهران



سامانه ۱۱۰ پلیس

سامانه ۲۷۷۷
بازرسی ویژه ریاست جمهوری

کشورمان چه کرده است؟

سامانه های مرتبط در حوزه ی اداری:

- طی سالیان متمادی بروزرسانی نشده اند
- ضمانت اجرا ندارند
- پیگیری درخواست ها و شکایات مردم زمانبر بوده و جنبه آنی و فوری ندارند

سامانه های کارآمد همانند:

110، 136 و 137 ماهیت پلیسی، قضایی و خدمات شهری دارند، اصولاً ماهیتی غیراداری دارند.

چه باید کرد؟

- مرکز 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 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

ویژگی های مرکز فوریت های اداری (فواد)



کنترل و نظارت دقیق بر عملکرد
بروکرات های سطح خیابان

استفاده اثربخش تر از ظرفیت
واحدهای بازرسی، رسیدگی به
شکایات و مدیریت عملکرد دستگاه-
های اجرایی.

پیگیری تا حصول نتیجه نهایی در
کمترین زمان ممکن.

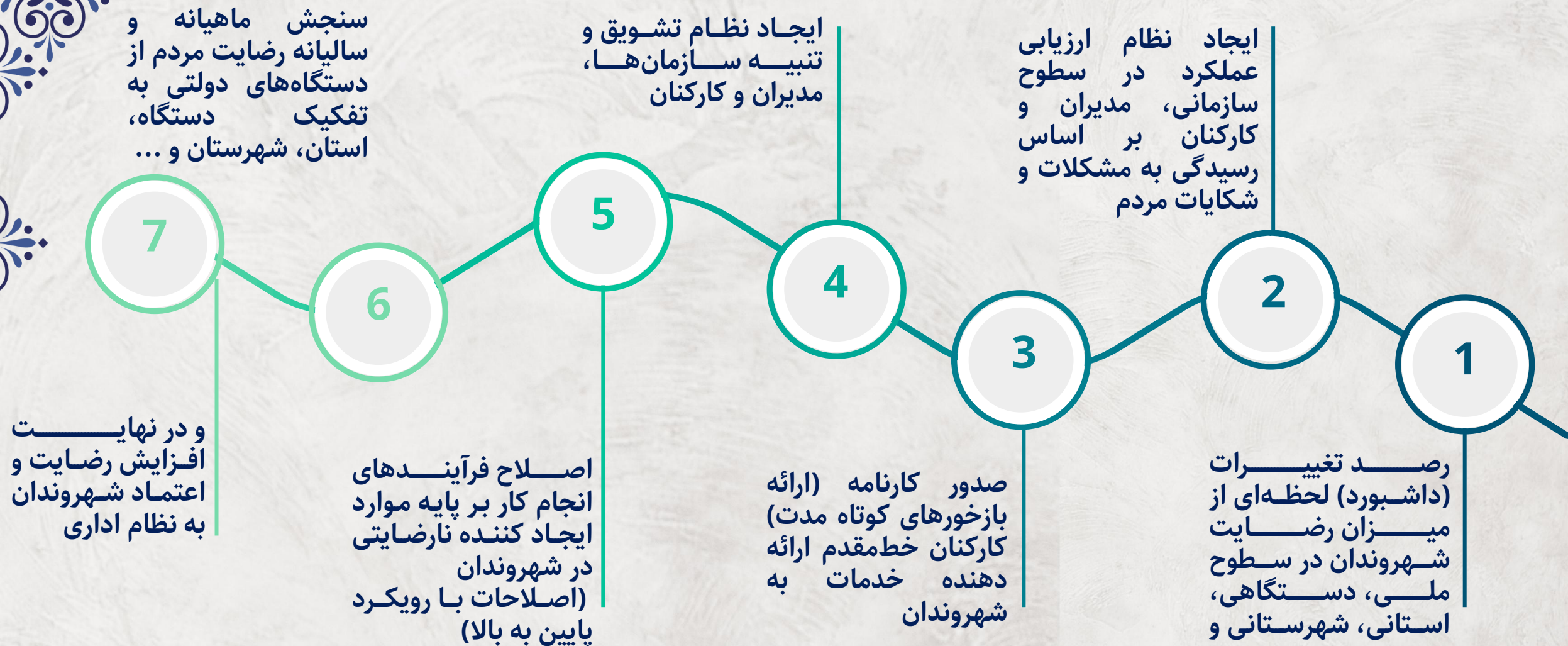
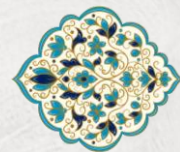


در مرکز فوریت های اداری (فواد)،
هدف حل موضوع در لحظه است.

این سامانه صدای مردمی را می-
شنود که هیچ امیدی به شنیدن
صدایشان نیست و نمی دانند
شکایات و درخواست های خود را به
کجا و چگونه دنبال کنند.



دستاوردها و نتایج مورد انتظار





تا چه حد از کیفیت ارائه خدمات در ادارات دولتی رضایت دارید؟

شاخص خالص ترویج کنندگان (NPS (Net Promoter Score): یکی از مهم‌ترین و ساده‌ترین معیارهای اندازه‌گیری رضایت شهروندان نسبت به یک خدمت یا سازمان است. این شاخص معمولاً در کسب و کارها برای ارزیابی تجربه مشتری استفاده می‌شود، اما در بخش دولتی نیز می‌تواند ابزاری مؤثر برای **سنجش رضایت شهروندان از خدمات عمومی** باشد.

✗ ناراضی و دفع کننده:

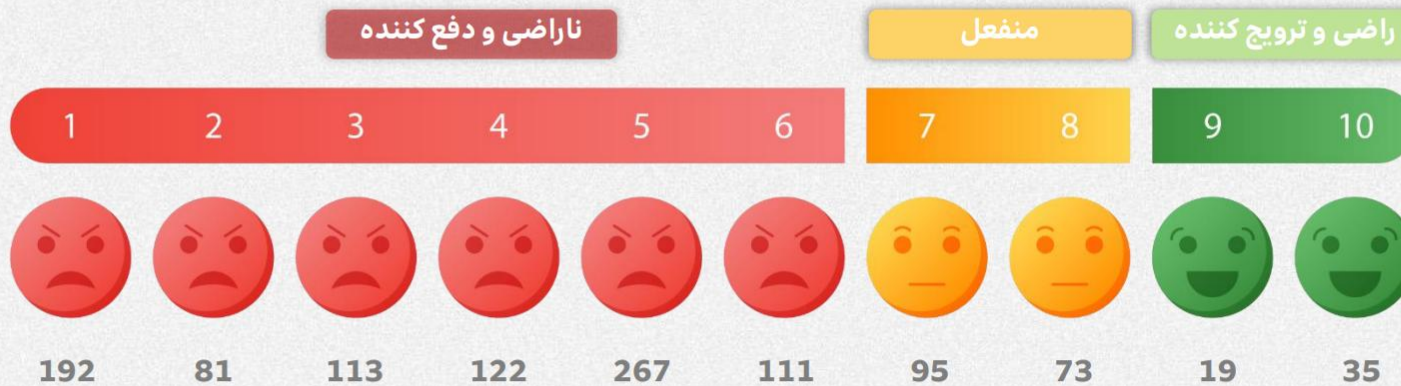
این افراد ناراضی هستند و نارضایتی این گروه می‌تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی و افزایش شکایات شود.

— منفعلان:

این افراد نسبت به خدمات رضایت دارند اما آن قدر مشتاق نیستند که به دیگران توصیه کنند.

✓ راضی و ترویج کننده:

این افراد بسیار راضی هستند و می‌توانند اعتماد عمومی را به نهادهای دولتی افزایش دهند.



شاخص خالص
ترویج کنندگان

-75%

فرمول محاسبه:

(% ناراضی و دفع کننده) - (% راضی و ترویج کننده)

مقدار NPS	تفسیر
بین 50+ تا 100+	رضایت بسیار بالا و احتمال تبلیغ قوی
بین 30+ تا 50+	رضایت خوب، اما هنوز جای بهبود دارد
بین 0 تا 30+	رضایت متوسط، نیاز به بهبود خدمات
بین 1- تا 30-	نارضایتی نسبی و مشکلات اساسی
بین 30- تا 100-	نارضایتی شدید و احتمال کاهش اعتماد عمومی

تفسیر نتایج NPS در خدمات دولتی

شایا



هر ارتباط، یک رویداد خاص



فوریت‌های اداری

چه کردیم؟

قبل از اردیبهشت

تلفن ۱۲۸

اخذ سرشماره 128 به منظور
اتصال به مرکز تماس

تماس رایگان

هماهنگی و اقدام در راستای
رایگان نمودن ۱۲۸ ویژه
تمامی اپراتور های کشور

اجرای آزمایشی

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



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

چه می‌کنیم؟

اردیبهشت‌ماه، خردادماه، تیرماه

آغاز طرح در استان قزوین

توجیه و آموزش شورای اداری استان و شهرستان های تابعه

توجیه و آموزش تمامی ستاد دستگاه های اصلی

شروع دریافت شکایات در مرکز تماس از ۱۶ اردیبهشت



چه می کنیم؟

اردیبهشت ماه، خرداد ماه، تیر ماه

۴۴ روز کاری

۱۴۰۴/۰۲/۱۷ الی ۱۴۰۴/۰۴/۲۰

۳۴۰

۱۰۰٪ حل و رسیدگی شده

تعداد کل شکایات وارد



۴۷۲۳

تعداد کل تماس های موفق
با مرکز تماس فواد

چه می‌کنیم؟

اردیبهشت‌ماه، خردادماه، تیرماه

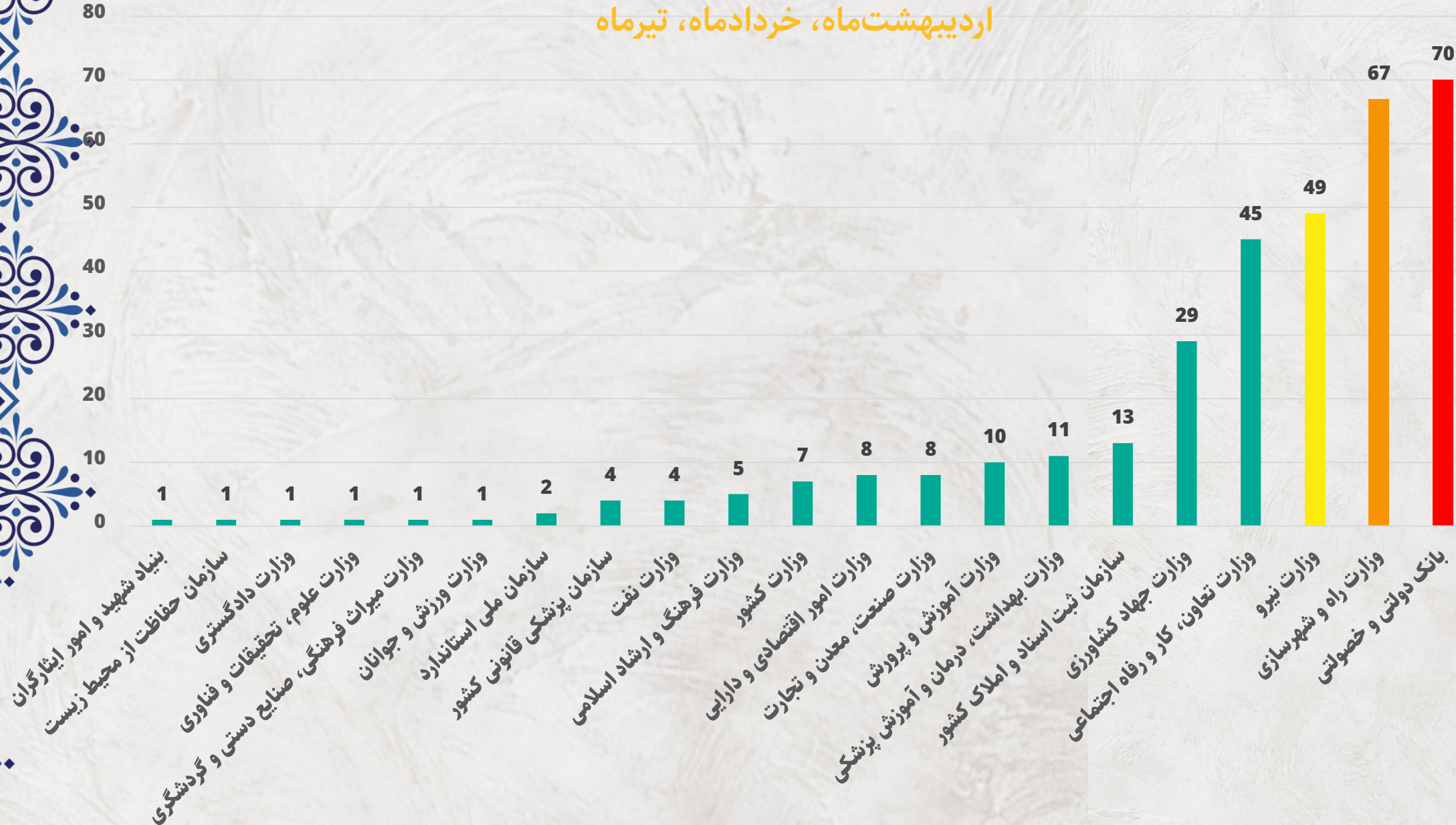
مصادیق پرتکرار سامانه فواد

مصادیق



چه می‌کنیم؟

اردیبهشت‌ماه، خردادماه، تیرماه



سوم

اداره کل
پست استان

دوم

اداره کل انتقال
خون استان

اول

اداره کل بنیاد
شهید و امور
ایشانگران استان

رتبه بندی بر اساس بازرسی از
26 دستگاه استانی

بازرسی و نظارت

سرزده، نامحسوس و محسوس
از دستگاه های اجرایی استان قزوین

تعداد کل دستگاه های بازرسی شده
دستگاه استانی و شهرستانی

24

اداره کل ثبت
احوال استان

25

اداره کل فنی و حرفه ای
استان - اداره کل
محیط زیست استان

26

اداره کل ورزش و
جوانان استان

برکناری
مدیران

۲
نفر

تذکر
به مدیران

۲۳
نفر

تذکر
به کارمندان

۱۸
نفر

تشویق
مادی و غیر مادی

۲۵
نفر

چه می‌کنیم؟

اردیبهشت‌ماه، خردادماه، تیرماه

از جمله کارکرد های فواد

رصد و پایش

بررسی گزارشات و تکرار گزارشات از دستگاه های اجرایی مختلف و احصاء چالش عدم حضور در ادارات جهاد کشاورزی



گزارش بازخورد

ارسال گزارش بازخورد، برگزاری جلسه و تذکر جدی به مدیرکل جهاد کشاورزی استان



بازرسی و نظارت

انجام بازرسی میدانی از واحد های استانی و شهرستانی و ارزیابی وضعیت موجود



برخورد با مدیر

برکناری مدیر شهرستانی از سوی اداره کل جهاد کشاورزی استان قزوین



جمهوری اسلامی ایران

شماره :
تاریخ : ۱۴۰۴/۰۴/۱۸
پوست :

جناب آقای دکتر داودی

رئیس محترم مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات و فوریت‌های اداری سازمان اداری و استخدامی کشور

موضوع: انتصاب آقای

با سلام و احترام؛

در راستای اجرای طرح آزمایشی فوریت‌های اداری (فواد) در استان قزوین و پیرو ابلاغ موارد هفتگانه به کل همکاران در سازمان و ادارات کل وابسته و مکاتبات مختلف در جهت تاکید ویژه بر رعایت موارد هفتگانه از تاریخ شروع طرح مذکور خصوصاً بند ۷ "اختلال یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل عدم حضور کارمند/ مدیر مربوطه یا عدم پیش‌بینی نیروی جایگزین" از یک سو و گزارش بازرسی محترم آن سازمان (آقای دکتر علیزاده) از

مبنی بر عدم رعایت بند مذکور، مدیر شهرستان در مورخ ۱۴۰۴/۰۴/۱۰ برکنار و به جای ایشان منصوب گردیدند. لذا مراتب جهت استحضار به

حضورتان ایفا می‌گردد.

چه خواهیم کرد؟

مردادماه و...

افزودن استان البرز به طرح فواد



بسته آگاه‌سازی

توسعه و بهبود بسته آگاه‌سازی
شامل تهیه هویت بصری و
تولید محتوا چند رسانه‌ای ویژه
فواد



کارگروه اطلاع‌رسانی

تشکیل کارگروه اطلاع‌رسانی
ویژه استان البرز با حضور
استانداری، سازمان مدیریت،
صدا و سیما، وزارت فرهنگ و
ارشاد و سایر بازیگران



توجیه استان

برگزاری جلسه شورای اداری
استان البرز و حضور ریاست
محترم سازمان



زیر ساخت

توسعه و بهبود در دو حوزه فنی
و کسب‌وکار

چه خواهیم کرد؟

مردادماه و...

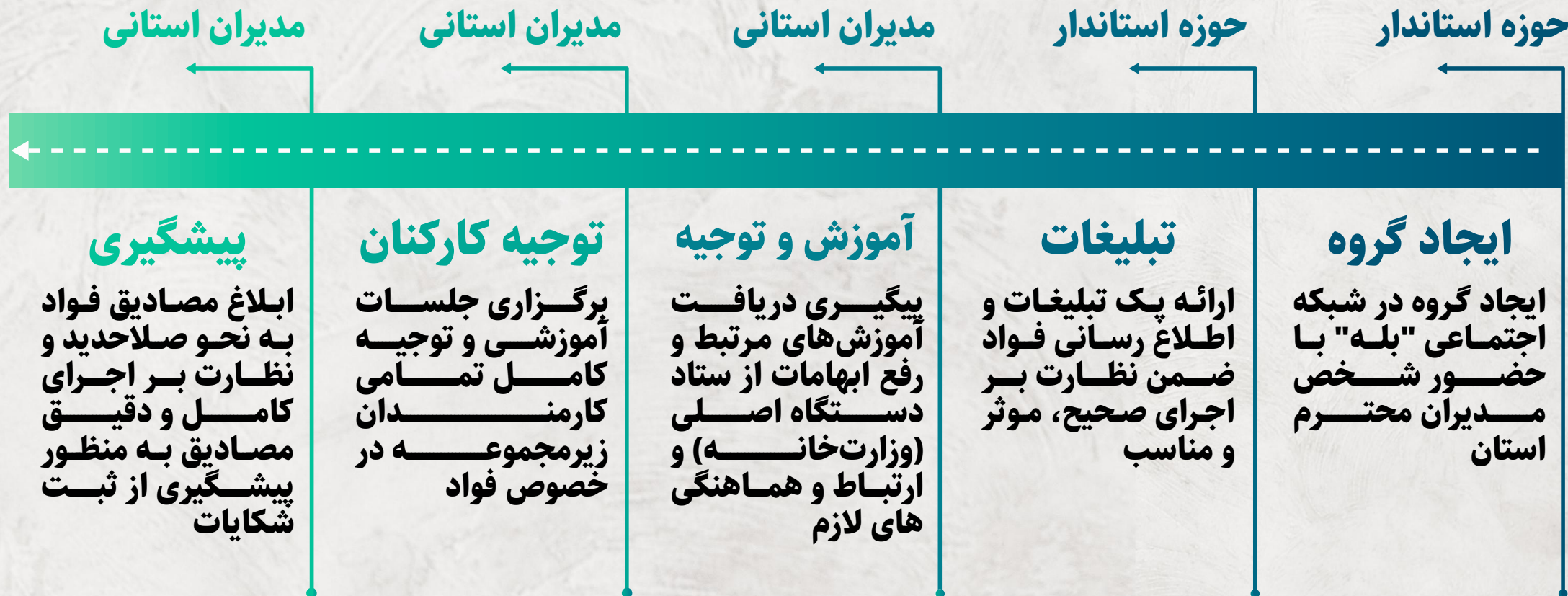
توسعه در چهار استان کشور

سناریو پیشنهادی توسعه فواید در سایر استان‌ها



انتظارات

تیرماه





هُوَ مُجِيبٌ مَنْ لَا مُجِيبَ لَهُ

اوست پاسخگوی آن که پاسخگویی ندارد



باتشکر از توجه شما

مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت های اداری
سازمان اداری و استخدامی کشور