



سازمان بهائی کور
دقمر دیرت عککرد

نظام نامه پاسکونی به شکایات

بهمن ماه ۹۵

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	مقدمه
۱-۲	اصطلاحات و تعاریف، مفاهیم
۳	مستندات قانونی
۳-۴	لزومات و مبانی نظام نامه پاسخگویی به شکایات
۴	اهداف پاسخگویی به شکایات
۴-۵	زمان پاسخگویی به شکایات
۵-۸	سطوح و فرآیند پاسخگویی به شکایات
۸	فرآیند پاسخگویی به شکایات تلفنی
۸	شکایات غیر قابل رسیدگی و انواع شکایات
۹	نمودار پاسخگویی به شکایات
۱۰	فرآیند پاسخگویی به سامانه پیامکی
۱۰	فرآیند پاسخگویی به سامانه سآمد
۱۰-۱۱	فرآیند پاسخگویی به سامانه سازمان بازرسی کل کشور
۱۱	زمان بندی گزارش شکایات
۱۲	فرم شماره یک ثبت شکایات تلفنی (ستادی)
۱۳	فرم شماره دو ثبت شکایات تلفنی (استانی)

بنام خدا

مقدمه

پاسخگویی در اساسی ترین مفهوم خود به جوابگویی در برابر یک شخص به خاطر عملکرد مورد انتظار اطلاق می شود که این امر در راستای افزایش رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده و حرکت به سمت اصلاح روند ها و فعالیت ها به کمال خود می رسد. بر اساس توصیه های دین مبین اسلام و تکامل حقوق شهروندی مردم، رضایت مندی که در حال مبدل شدن به یکی از مهمترین اهداف حکومت ها است دارای اهمیت بسزایی بوده و نیازمند توجه زیاد است. از جمله عوامل بسیار مهم در روند تحولات اجتماعی پاسخگویی دولت و پرسشگری ملت نسبت به خواسته های مشروع آنان است که زمینه را برای رسیدن به عدالت اجتماعی و دوری از فساد در جوامع ایجاد می کند که اصلی ترین وظیفه و پایه و اساس واقعی موجودیت حاکمیت ها می باشد. دفتر مدیریت عملکرد به ویژه حوزه پاسخگویی به شکایات که در صف مقدم ارائه خدمت و پاسخگویی به مراجعین درون و برون سازمانی قرار دارد، به عنوان پاسخگوی بدون واسطه در برابر مطالبات قانونی مردم، مسئولیت خدمت رسانی را بر عهده داشته و به عنوان نخستین گام از کسب رضایت ارباب رجوع مورد توجه و دقت مخاطبان قرار می گیرد.

لذا توجه به مردم که صاحبان اصلی حکومت ها و کشورها می باشند پاسخگویی سریع و صریح در قبال ایشان امری ضروری و لازم الاجرا می باشد. ارائه گزارش عملکرد و پاسخگویی در جهت کسب رضایت خداوند متعال و مردم عزیز با در نظر گرفتن سیاست های کلی نظام ابلاغی مقام معظم رهبری، اهداف دولت محترم تدبیر و امید و در راستای اجرای قوانین بالا دستی اقدام به تدوین شیوه نامه پاسخگویی به شکایات مردم به نموده است.

ماده ۱) اصطلاحات و مفاهیم، تعاریف

واژه ها و عبارات اختصاری مندرج در این دستورالعمل در معانی زیر بکار می روند :

- الف- سازمان : در این شیوه نامه منظور سازمان "بهبیستی کشور" است.
- ب- دفتر : در این شیوه نامه منظور "دفتر مدیریت عملکرد" می باشد.
- پ- حوزه ستادی : در این شیوه نامه منظور از " حوزه ستادی " هر یک از دفاتر و بخش های ستادی سازمان "بهبیستی کشور می باشد.
- ج- واحدهای استانی دفتر: در این شیوه نامه منظور حوزه مدیریت عملکرد استان می باشد.
- د- استان : در این شیوه نامه منظور از " استان " بهبیستی استان می باشد.
- ه- شهرستان : در این شیوه نامه منظور از " شهرستان " بهبیستی شهرستان می باشد.
- و- مرکز: کلیه مراکز تابعه سازمان (مراکز دولتی و مراکز دارای مجوز از سازمان)
- ز- سامد: در این شیوه نامه منظور از " سامد " سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت می باشد.

۱- **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، بطور کلی تعهد به جوابگویی در مقابل مسئولیت پذیرفته شده می باشد.

۲- **شکایت**: درخواست احقاق حق کلیه شخصیت های حقیقی و حقوقی از نقض یا عدم اجرای قوانین و ضوابط در سازمان از میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استاندارد های ارائه خدمات عمومی

۳- **رسیدگی به شکایت** : فرآیندی است که پس از وصول و ثبت شکایت به منظور احقاق و استقرار عدالت و رفع تظلمات اداری انجام می گیرد. بطور کلی تعهد به جوابگویی در مقابل مسولیت پذیرفته شده

۴- **شاکی**: شخصیت حقیقی یا حقوقی که مدعی است بر اثر وقوع جرم، عدم اجرای صحیح قوانین و مقررات و ... حقی از او تضییع و به او ضرر و زیان وارد شده است. که شامل کلیه افراد حقیقی و حقوقی، موسسات و مراکز دولتی و غیر دولتی، همکاران سازمانی، جامعه هدف سازمان و ... می باشد.

۵- **متشاکی** : شخصی است که بر علیه وی اعلام شکایت شده و ادعا شده که تصمیم و عمل نامبرده بر خلاف قوانین و دستورالعمل بوده و موجب تضییع حق دیگران گردیده است.

- ۶- **مشخصات شکایت:** بر اساس ماده ۱۳ آیین نامه بررسی گزارشات سازمان بازرسی کل کشور : شکایات لزوماً باید دارای مشخصات کامل شاکی، آدرس و شماره تماس باشد.
- ۷- **گزارش:** عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منافع یا پیشگیری از ضرر و زیان برای خود فرد، دیگران، آحاد جامعه و سازمان شود.
- ۸- **اشخاص حقیقی:** به افرادی اطلاق می شود که دارای حقوق یا مسئولیت های مشخص در جامعه می باشند.
- ۹- **اشخاص حقوقی:** عبارت است از دسته ای از افراد انسان یا موسسه ای از موسسات تجاری یا خیریه و غیره که قانون به آنها شخصیت می دهد که برای آن ها حقوق، تکالیف و مسئولیت های قانونی لحاظ گردیده است.
- ۱۰- **مقام مجاز:** هر فردی که توسط بالاترین مقام دستگاه معرفی می شود.
- ۱۱- **مددجوی تحت پوشش:** فردی است که طبق ضوابط و دستورالعمل های مصوب سازمان بهزیستی کشور واجد شرایط حمایت محسوب شده و دارای کد مددجویی می باشد. (
- ۱۲- **ارباب رجوع:** اشخاصی که برای تسلیم شکایات، درخواست و دریافت خدمات به یک اداره یا مرکز مراجعه می نمایند.
- ۱۳- **نهادهای نظارتی:** کلیه سازمان های نظارتی از قبیل: دفتر مقام معظم رهبری، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات اداری، دیوان عدالت اداری، شورای دستگاه های نظارتی، نهاد ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، استانداری و فرمانداری ها،
- ۱۴- **نامه های طبقه بندی شده:** مکاتباتی است که براساس اهمیت و حساسیت طبقه بندی شده اند که به قرار ذیل می باشند :
- الف - مکاتبات محرمانه:** اسنادی است که افشای غیر مجاز آنها موجب اختلال در امور داخلی یک سازمان شود یا با مصالح اداری آن سازمان مغایرت داشته باشد.
- ب - مکاتبات خیلی محرمانه:** اسنادی است که افشای غیر مجاز آنها نظام امور دستگاه ها و سازمان ها را مختل و اجرای وظایف اساسی آنها را ناممکن سازد.

ماده ۲) مستندات قانونی

بخشی از مستندات قانونی مربوط به حوزه پاسخگویی به شکایات به شرح ذیل می باشد :

- ۱- مصوبه ۱۸۰/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۰۳/۰۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در خصوص اصلاح عنوان واحدهای بازرسی و پاسخگویی به شکایات به واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات .
- ۲- مصوبه شورای عالی اداری در یکصد و بیست و هشتمین جلسه مورخ ۸۴/۰۵/۰۴ در خصوص نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم بنا به پیشنهاد مشترک رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ابلاغی طی نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۸۴/۰۵/۱۲ توسط معاون رییس جمهوری و دبیر شورای عالی اداری.
- ۳- قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور
- ۴- ماده ۲۵ قانون نظام ارتقاء سلامت نظام اداری مقابله با فساد مصوبه ۱۳۸۷ مجلس شورای اسلامی و انجام اصلاحات و تأیید در مجمع تشخیص مصلحت نظام در تاریخ ۱۳۹۰/۰۷/۰۸
- ۵- نظام نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد مصوبه شماره ۶۳۳۰/۹۲/۲۰۶ مورخ ۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری.
- ۶- دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۱۷۳۷۰۶ مورخ ۹۳/۱۲/۲۷ در خصوص بازرسان ماده ۹۱
- ۷- مصوبه شورای معاونین "سازمان" در تاریخ ۹۴/۱۱/۱۲ ابلاغی طی نامه شماره ۷۰۰/۹۴/۱۶۷۱۴۸ مورخ ۹۴/۱۱/۱۲ دبیر شورای معاونین
- ۸- مصوبه شورای معاونین "سازمان" در خصوص پرهیز از هر گونه فعالیت موازی و تسهیل و تسریع روند پیگیری امور طی شماره نامه ابلاغی ۷۰۰/۹۵/۵۰۶۲۸ مورخ ۹۵/۰۴/۲۱
- ۹- بخشنامه شماره ۷۰۰/۹۵/۵۰۶۲۸ مورخ ۹۵/۴/۲۱ ریاست سازمان در خصوص لزوم انسجام و هماهنگی درون سازمانی و پرهیز از هر گونه فعالیت موازی

ماده ۳) الزامات و مبانی شیوه نامه پاسخگویی به شکایات

- ۱- رعایت اصل راز داری و حفظ اطلاعات شخصی
- ۲- شفافیت و صداقت در پاسخگویی

- ۳- ارایه مستندات قابل قبول مبتنی بر قوانین ، مقررات و دستورالعملهای جاری کشوری و سازمان
- ۴- پیگیری تا حصول نتیجه و پاسخ گویی مناسب، دقیق و به موقع به شاکی و مرجع گزارش دهنده
- ۵- با استناد به ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت اداری کلیه مراحل پاسخگویی به ارباب رجوع و واحد مزبور می بایست طی زمانبندی معین خاتمه یابد . عدم رسیدگی به شکایات و عدم انعکاس موضوع به مراجع ذی صلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور ، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

ماده ۴) اهداف پاسخگویی به شکایات

- ۱- ارتقاء سطح پاسخگویی واحد های تابعه "سازمان" به ارباب رجوع
- ۲- افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از طریق پاسخگویی سریع، دقیق و جامع
- ۳- ارتقاء حس مسئولیت پذیری کارکنان
- ۴- اجرای صحیح قوانین و مقررات
- ۵- شناسایی گلوگاه های فساد و اتخاذ راه های پیشگیری از آن به منظور ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ۶- افزایش مشارکت مردمی در نظارت همگانی و تقویت و تثبیت اعتماد مردم
- ۷- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرائی مورد عمل در واحدهای تحت پوشش
- ۸- سیاستگذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات

ماده ۵) زمان پاسخگویی به شکایات

به منظور تکریم و افزایش رضایت مندی ارباب رجوع و تسریع در روند پاسخگویی ، زمانبندی مکاتبات به شرح ذیل می باشد :

- ۱- پاسخ به مکاتبات "عادی" حداکثر طی مدت ۲۰ روز کاری انجام گیرد .
- ۲- پاسخ به مکاتبات "فوری" از تاریخ دریافت نامه حداکثر طی مدت ۳ روز کاری انجام گیرد .
- ۳- پاسخ به مکاتبات "خیلی فوری" از تاریخ دریافت نامه حداکثر طی مدت ۲ روز کاری انجام گیرد .
- ۴- پاسخ به مکاتبات "آنی" از تاریخ دریافت نامه حداکثر یک روز کاری انجام گیرد .

تبصره ۱) ملاک پاسخگویی به نامه های دارای زمانبندی مهلت تعیین شده در آن می باشد.

تبصره ۲) در صورتیکه امکان پاسخگویی در بازده زمانی کمتر از زمان تعیین شده در مفاد مذکور میسر باشد نسبت به ارسال پاسخ قبل از زمان تعیین شده اقدام گردد.

تبصره ۳) "دفتر" و حوزه ستادی می تواند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت بررسی، تهیه مستندات و پاسخگویی طی مکاتبه بادستگاه مربوطه نسبت به تمدید زمان پاسخگویی اقدام نمایند.

ماده ۶) سطوح و فرآیند پاسخگویی

الف - سطح دستگاه (سازمان)

ب - سطح استان

ج - سطح شهرستان

الف) سطح دستگاه (سازمان)

۱- دریافت و ثبت "شکایت" در "دفتر" یا دبیرخانه "سازمان"

۲- بررسی موضوع "شکایت"

تبصره) چنانچه "دفتر" در بررسی اولیه "شکایت" را غیر مرتبط با وظایف "سازمان" تشخیص دهد، می تواند رأساً اقدام به "پاسخگویی" نماید.

۳- ارجاع به "حوزه ستادی" یا "استان" مرتبط

تبصره) "دفتر" حسب موضوع می تواند "شکایت" را به هر دو حوزه "ستادی" و "استانی" مرتبط ارجاع دهد.

۴- بررسی "شکایت" در حوزه "ستادی" و یا "استان" مربوطه

۵- ارسال پاسخ به "شاکی" یا مرجع ارجاع دهنده

تبصره ۱) در موارد ارجاعی که "دفتر" مشخص می نماید "استان" پس از بررسی، پاسخ "شکایت" را به "شاکی"

یا مرجع شکایت کننده ارسال نماید، استان موظف است پاسخ را به "شاکی" ارسال و تصویر پاسخ مذکور را به "دفتر" و "حوزه ستادی" مرتبط ارسال نماید.

تبصره ۲) مرجع پاسخگویی در سطح سازمان "دفتر" می باشد. "حوزه ستادی" پس از ارجاع "شکایت" از سوی "دفتر" موظف به بررسی و پاسخگویی به دفتر می باشد. "دفتر" نیز موظف به پاسخگویی به "شاکی" و مرجع شکایت کننده می باشد. (به استثنای مواردی که حوزه ریاست پاسخ مرجع شکایت کننده را تهیه می نماید).

تبصره ۳) پاسخگویی به شکایات دیوان محاسبات و شکایاتی که جنبه حقوقی و قضایی دارند قابل بررسی و پیگیری توسط معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان می باشد.

تبصره ۴) پاسخگویی به مکاتبات ارسالی به "دفتر" که موضوع آنها در خواست و تقاضا می باشد توسط مرکز پذیرش و هماهنگی ارتباطات مردمی سازمان انجام می گیرد، "دفتر" موظف به مطلع نمودن متقاضی، از ارجاع درخواست به مرکز پذیرش و هماهنگی ارتباطات مردمی می باشد.

تبصره ۵) برخی از شکایات با توجه به حساسیت و تنوع موضوعات ممکن است به بیش از یک "حوزه ستادی" ارجاع گردد در این صورت حوزه ها می بایست پاسخ های تهیه شده را به "دفتر" ارسال نمایند و "دفتر" بعد از بررسی و جمع بندی نهایی پاسخ را به "شاکی" و مرجع ارجاع دهنده اعلام نماید.

تبصره ۶) "دفتر" می تواند بر اساس پاسخ های دریافت شده اقدام به پاسخگویی نماید یا پس از برگزاری جلسات مشترک با حوزه های مربوطه نسبت به پاسخگویی اقدام نماید.

تبصره ۷) چنانچه موضوع شکایت در خصوص مدیران ستادی و استانی سازمان باشد، موضوع توسط "دفتر" مورد بررسی قرار می گیرد.

تبصره ۸) پاسخگویی به نامه های نهاد های نظارتی به استثنای دیوان محاسبات کشور در سطح "ستاد" حسب مورد توسط رئیس سازمان، "مقام مجاز" یا "دفتر" انجام می پذیرد.

تبصره ۹) شاکی می تواند در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافت شده، درخواست تجدید نظر خود را با طرح شکایت مجدد در سطح بالاتر ارائه نماید. در اینصورت شکایت مذکور به عنوان یک شکایت جدید تلقی می گردد.

تبصره ۱۰) چنانچه پاسخ ارسالی از سوی "استان" متناسب با ضوابط و مقررات "سازمان" نباشد "دفتر" و "حوزه ستادی" می توانند طی نامه اداری درخواست بررسی مجدد موضوع را به استان اعلام نمایند.

تبصره ۱۱) در صورت "شکایت" از حوزه های ستادی، بالاترین مقام آن حوزه و مدیر کل "دفتر" پاسخگو خواهد بود.

تبصره ۱۲) پاسخگویی به شکایات و موارد ارسالی از سوی مجلس شورای اسلامی و نمایندگان محترم به عهده حوزه ریاست سازمان می باشد.

ب) سطح استانی

۱- دریافت و ثبت "شکایت" در دبیرخانه "استان"

۲- بررسی موضوع "شکایت"

۳- ارجاع به معاونت تخصصی یا شهرستان مربوطه یا هر دو حوزه

۴- ارسال پاسخ به "شاکی" یا مرجع ارجاع دهنده

تبصره ۱) مسئولیت پاسخگویی به شکایات ارباب رجوع در سطح "استان" بر عهده **مدیر کل و مقام مجاز** می باشد.

تبصره ۲) در "استان" مرجع ارجاع و پاسخگویی به مراجع نظارتی **مدیر کل "استان"** می باشد.

تبصره ۳) در صورت "شکایت" از عملکرد هر یک از معاونت های تخصصی مرجع پاسخگویی معاونت مربوطه می باشد.

تبصره ۴) در صورت "شکایت" از مدیر کل بهزیستی "استان" مسئول رسیدگی و پاسخگویی "دفتر" می باشد.

تبصره ۵) در صورت "شکایت" از معاونین تخصصی **مدیر کل "استان"** پاسخگو می باشد.

تبصره ۶) پاسخگویی به شکایات از دفاتر حراست ، گزینش و دفتر مدیریت عملکرد بعهد **مدیر کل "استان"** می باشد.

ج) سطح شهرستان

۱- دریافت و ثبت "شکایت" در دبیرخانه

۲- بررسی موضوع "شکایت"

۳- ارجاع به حوزه های مربوطه

۴- ارسال پاسخ به "شاکی" یا مرجع ارجاع دهنده

تبصره ۱) پاسخگویی به مکاتبات ارجاعی از سوی دستگاه های نظارتی در سطح شهرستان بر عهده **رییس بهزیستی**

شهرستان و در صورت لزوم **مدیر کل بهزیستی "استان"** می باشد.

تبصره ۲) در صورت لزوم شهرستان برای تهیه پاسخ می تواند از حوزه های تخصصی استانی مشاوره و اعلام نظر گیرد.

تبصره ۳) مسئول پاسخگویی به شکایات در شهرستان ریاست شهرستان می باشد.

تبصره ۴) یک نسخه از تصاویر پاسخ های ارسالی شهرستان می بایست به حوزه تخصصی مرتبط و " واحد استانی " دفتر ارجاع گردد.

تبصره ۵) در صورتیکه شکایت از رییس شهرستان باشد " واحد استانی دفتر " مسئول پاسخگویی می باشد.

ماده ۷) فرآیند پاسخگویی به شکایات تلفنی

شکایاتی که از طریق تماس تلفنی مطرح می گردد در صورت اعلام مشخصات فردی (طبق فرم مربوطه) توسط تماس گیرنده و تکمیل فرم ثبت شکایات تلفنی از طریق کارشناسان، مشمول مفاد این بخشنامه شده و بر اساس آن بررسی و پاسخ لازم تهیه می گردد.

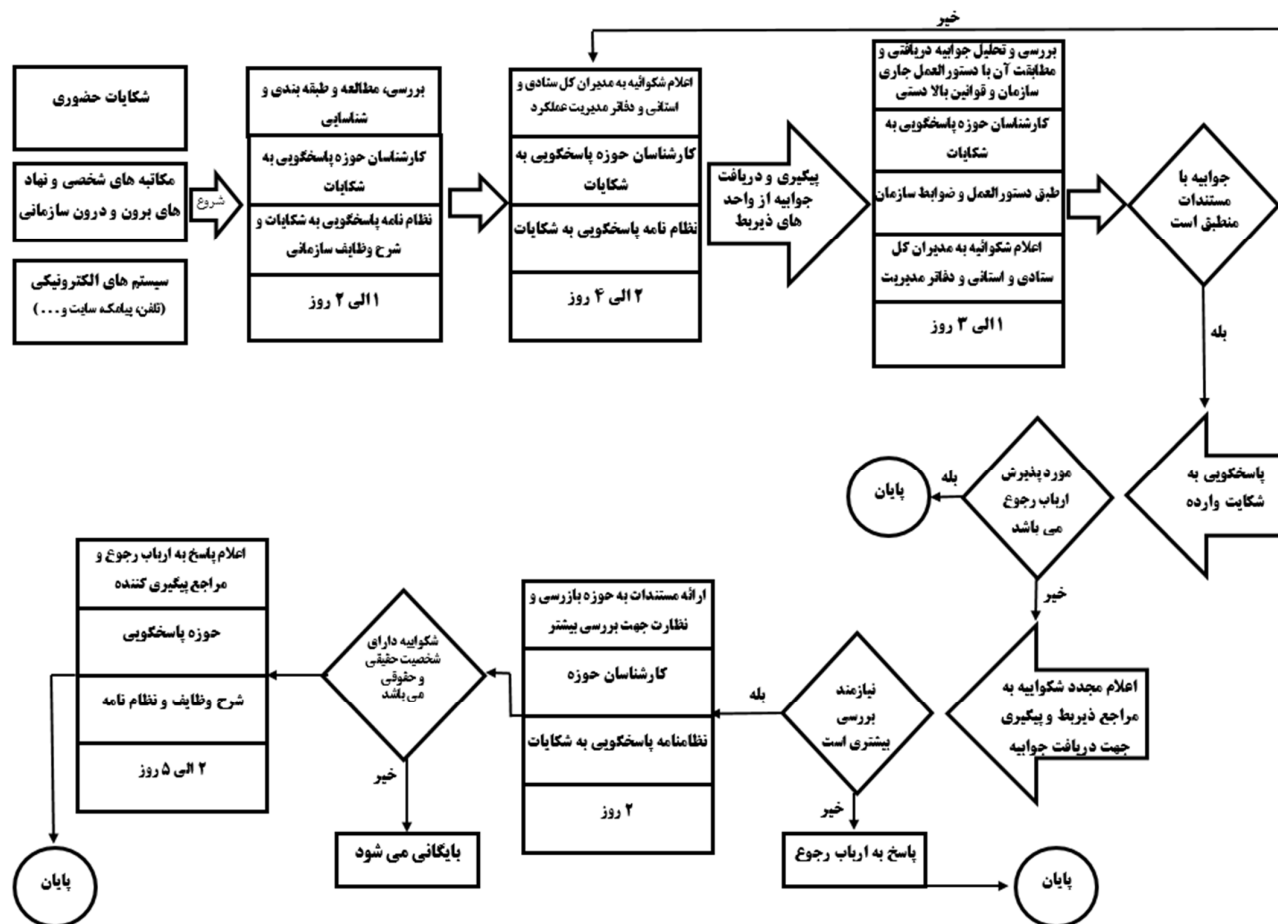
ماده ۸) شکایات غیر قابل رسیدگی

۱- شکایاتی که غیر مرتبط با "وظایف سازمان" باشد.

تبصره ۵) شکایاتی که برابر مقررات، مرتبط با دفتر مرکزی حراست سازمان می باشد از طریق همان حوزه مورد بررسی ، پیگیری و پاسخگویی قرار می گیرد.

۲- بر اساس ماده ۱۳ آیین نامه بررسی گزارشات سازمان بازرسی کل کشور: شکایاتی که فاقد مشخصات کامل شاکی، آدرس و شماره تماس باشد.

نمودار فرآیند پاسخگویی به شکایات سازمان بهزیستی کشور



* این نمودار قابل تعمیم جهت سطوح استانی و شهرستانی می باشد.

ماده ۹) فرایند پاسخگویی سامانه پیامکی " دفتر " (شماره ۳۰۰۰۸۵۳۰)

فرایند پاسخگویی سامانه پیامکی بشرح ذیل میباشد:

الف) ارسال " شکایت " شاکی از طریق سامانه پیامکی

ب) بررسی " شکایت " توسط مسئول مربوطه

ج) ارجاع " شکایت " به مراجع ذیربط در حوزه های " ستادی " یا " واحدهای استانی دفتر "

د) بررسی و تهیه پاسخ " شکایت "

و) اعلام پاسخ مکتوب به دفتر مدیریت عملکرد از طریق سیستم اتوماسیون اداری

ه) اعلام نتیجه پیگیری به " شاکی " توسط " دفتر " یا " واحد استانی دفتر "

ماده ۱۰) فرایند پاسخگویی به شکایات و درخواست های سامانه سامد (سامانه الکترونیکی مردم

ودولت www.saamad.ir)

شکایات واصله از سامانه الکترونیکی بر اساس نظام نامه پاسخگویی به شکایات نهاد یا ست جمهوری به شماره نامه

۲۰۶/۹۲/۲۰۶ مورخ ۹۲/۴/۵ انجام می گردد که فرایند آن بشرح ذیل می باشد:

۱- دریافت شکایات

۲- بررسی موضوع " شکایت "

۳- ارجاع به دفتر ارتباطات مردمی " استان "

۴- تهیه پاسخ مستند و ثبت در سامانه حداکثر طی مدت ۱۰ روز

ماده ۱۱) فرآیند پاسخگویی سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور

۱- ثبت " شکایت " توسط " شاکی " در سامانه بازرسی کل کشور

۲- بررسی و ارجاع توسط سازمان بازرسی کل کشور به سامانه بازرسی در بهزیستی کشور

۳- بررسی موضوع " شکایت "

۴_ مکاتبه با "حوزه های ستادی" و "استانی" برحسب موضوع

۵_ دریافت پاسخ و مستندات از "استان" و یا "حوزه ستادی"

۶_ بررسی پاسخ های دریافتی

۷_ ثبت در سامانه بازرسی کل کشور

تبصره) در صورت ارجاع "شکایت" از سامانه بازرسی کل کشور به بهزیستی "استان"، پس از بررسی "شکایت" در تهیه پاسخ "استان" می تواند از مشاوره "حوزه های ستادی" بهره مند گردد سپس پاسخ تهیه شده را در سامانه ثبت نماید.

۸- زمان پاسخگویی به شکایات وارده در سامانه

الف) بین ۱۰ تا ۱۰ روز زمان مطلوب پاسخگویی

ب) بین ۱۰ تا ۲۰ در صورت عدم پاسخگویی، شکایات مربوطه در سامانه با رنگ سفید مشخص می شود.

ج) بین ۲۰ تا ۳۰ روز در صورت عدم پاسخگویی، شکایات مربوطه در سامانه با رنگ زرد مشخص می شود.

د) بین ۳۰ تا ۶۰ روز در صورت عدم پاسخگویی، شکایات مربوطه در سامانه با رنگ قرمز مشخص می شود.

ه) شکایاتی که از زمان ارجاع آنها بیش از ۶۰ روز می گذرد از سامانه حذف و به منظور رسیدگی به سازمان بازرسی کل کشور ارجاع داده می شود.

ماده ۱۲) زمانبندی اعلام آمار شکایات وارده و ارائه گزارش تحلیلی آمار مذکور در سطوح مختلف

الف: اعلام گزارش ماهانه از شهرستانها به "استان"

ب: اعلام گزارش سه ماهه از استان ها به "دفتر"

ج: اعلام گزارش سه ماهه از "دفتر" به مراجع ذیربط درون و برون سازمانی

تبصره) به منظور اطلاع از روند شکایات، تجزیه و تحلیل آمار عملکردی در راستای بهره گیری جهت سیاستگذاری و تصمیم گیری های سازمان دفاتر "ستادی" و "استانی" موظف می باشند هر سه ماه یکبار گزارش تحلیلی - مقایسه ای تهیه و در اختیار مراجع ذیربط قرار دهند.



سازمان بهزیستی کشور
دفتر مدیریت عملکرد

ستاد بهزیستی کشور
فرم (شماره یک) ثبت شکایات تلفنی

شماره تماس:	کد ملی:	نام و نام خانوادگی:
جنسیت: زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/>	استان:	تاریخ شکایت:
تحت پوشش: می باشد <input type="checkbox"/> نمی باشد <input type="checkbox"/>	پشتیبانی <input type="checkbox"/> توانمند سازی <input type="checkbox"/>	حوزه: توانبخشی <input type="checkbox"/> اجتماعی <input type="checkbox"/> پیشگیری <input type="checkbox"/> مشارکت های مردمی <input type="checkbox"/> حوزه ریاست <input type="checkbox"/>
آدرس:		
موضوع شکایات:		
تکمیل کننده فرم:		
نام و نام خانوادگی:		
امضاء:		



سازمان بحسبیرتی کثور
دقتریدیرت عکگرد

استان.....

فرم (شماره دو) ثبت شکایات تلفنی

شماره تماس:	کد ملی:	نام و نام خانوادگی:
جنسیت: زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/>	شهرستان:	تاریخ شکایت:
تحت پوشش: می باشد <input type="checkbox"/> نمی باشد <input type="checkbox"/>	حوزه مدیریت <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> پیشگیری <input type="checkbox"/> اجتماعی <input type="checkbox"/>	حوزه: توانبخشی <input type="checkbox"/> توانمند سازی و مشارکت های مردمی <input type="checkbox"/>
		آدرس:
موضوع شکایات:		
تکمیل کننده فرم : نام و نام خانوادگی : امضاء :		