



شوه نامه اجرائی

سامانه ملی دیده بان



تیر ماه ۱۳۹۹



بسمه تعالی

مقدمه

سازمان بهزیستی کشور به عنوان یکی از دستگاه های اجرایی دولت که دارای بیشترین سطح ارتباطات با مردم در جامعه می باشد در همه حال تلاش نموده تا با بهره گیری از بهترین و مناسب ترین الگوهای مدیریتی و با استفاده از ظرفیت و فضای دولت الکترونیک بهترین و کارآمد ترین شیوه های ارتباطی را ایجاد نموده و با در نظر گرفتن شرایط جامعه هدف خود سهل الوصول و راحت بودن ارتباط را در دستور کار خود قرار دهد. برقراری ارتباط دو سویه با مردم و پاسخگویی در قبال عملکرد سازمانی از مهمترین اهداف سازمان بهزیستی طی سال های اخیر بوده است. که این امر در راستای افزایش رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده و حرکت به سمت اصلاح روند ها و فعالیت ها به هدف غایی سازمان بهزیستی کشور مبدل شده است. توصیه های دین مبین اسلام و تکامل حقوق شهروندی در کشور باعث تبدیل رضایت مندی به یکی از مهمترین و حساس ترین اهداف حکومت ها شده 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 سازمان بهزیستی کشور با بهره گیری از رهنمود ها و توصیه های ریاست محترم سازمان و با سرلوحه قرار دادن منشور حقوق شهروندی و تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری به منظور نیل به اهداف پیش گفت اقدام به راه اندازی سامانه جامع ارتباطی بین سازمان و مردم نموده و با نام گذاری این سامانه به نام ((سامانه جامع دیده بان)) نه تنها سعی در ایجاد ارتباط دوسویه و اثر بخش با مردم و جامعه هدف نموده بلکه با استفاده از ظرفیت های موجود این سامانه حوزه نظارت بر مراکز و عملکرد واحد های اجرایی را نیز که از مباحث و اهداف اصلی سازمان بهزیستی بعنوان پیشگام اصلی واگذاری تکالیف و وظایف به بخش خصوصی بوده است در نظر گرفته است.

اهداف

سامانه ملی دیده بان بهزیستی کشور با عبور از راه اندازی سامانه های صرفاً الکترونیکی و با وارد شدن به عرصه هوشمند سازی سامانه های موجود در کنار ایجاد ارتباط موثر و دو سویه با مردم به عنوان اصلی ترین و بنیادی ترین هدف این سامانه نیل به اهداف زیر را نیز در نظر داشته است.

- ۱- افزایش سطح رضایت مندی و اعتماد عمومی به سازمان بهزیستی کشور
- ۲- پاسخگویی آسان، سریع و کارآمد
- ۳- نظارت الکترونیکی بر فعالیت ها و عملکرد های واحد های اجرایی
- ۴- صرفه جویی در زمان و وقت
- ۵- صرفه جویی در مصرف انرژی به دلیل کنترل و حذف عوامل مصارف نا خواسته
- ۶- کاهش دخالت نیروی انسانی و در نتیجه کاهش خطا
- ۷- امکان برنامه ریزی و به دنبال آن انجام امور بر اساس زمان های تعریف شده
- ۸- امکان برنامه ریزی برای موضوعات مختلف از جمله خدمات ارائه شده توسط سازمان
- ۹- امکان مدیریت از راه دور بسیاری از فرآیندها و کارها
- ۱۰- امکان بازبینی و کنترل فرآیندها و اقدامات در اسرع وقت و اصلاح آن
- ۱۱- امکان ثبت رویداد ها و استفاده از ذخایر اطلاعاتی
- ۱۲- امکان استفاده از سیستم ها و بانک های اطلاعاتی به منظور پاسخگویی سریع
- ۱۳- بالا بردن بهره وری در نیروی انسانیو رفع محدودیت های مالی و انسانی موجود در عملکرد سازمانی
- ۱۴- ثبت پیشنهادات و استفاده از آن ها در برنامه ریزی سازمان

ماده ۱) اصطلاحات و مفاهیم، تعاریف

واژه ها و عبارات اختصاری مندرج در این شیوه نامه در معانی زیر بکار میروند :

الف- سازمان : در این شیوه نامه منظور سازمان "بهزیستی 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 بهزیستی کشور می باشد.

ج - حوزه استانی : بخش ها و واحد های فعال در ستاد استان ، معاونت ها و حوزه های متناظر ستادی سازمان

ه-حوزه شهرستانی : در این شیوه نامه منظور از " شهرستان "ادارت بهزیستی شهرستان به همراه کلیه واحد های اجرایی آن شهرستان می باشد.

و- مرکز: کلیه مراکز و موسسات، انجمن ها و . . . تابعه سازمان که به هر نحو از سازمان اخذ مجوز نموده و یا در ارتباط با وظایف، تکالیف و اهداف سازمان بهزیستی کشور فعالیت می نمایند.

ز-سامانه : در این شیوه نامه منظور از " سامانه " سامانه ملی دیده بان می باشد.

۱- **پاسخگویی**: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد در کلیه بخش ها و ارائه پاسخ شفاف، سریع و به موقع در قبال اقدامات صورت گرفته است.

۲- **شکایت**: درخواست احقاق حق کلیه شخصیت های حقیقی و حقوقی از نقض یا عدم اجرای قوانین و ضوابط در سازمان بهزیستی کشور

۳- **گزارش یا سوء جریان** : شکایات یا پیام های ثبت شده بدون نام و اطلاعات فردی در سیستم که به صورت کلی گزارشی از اقدامات و سوء جریان های فعالیت های سازمان بهزیستی کشور می باشد.

۴- **رسیدگی به شکایت** : فرآیندی است که پس از وصول و ثبت شکایت در سامانه به منظور پاسخگویی انجام می پذیرد.

۵- **شاکی**: کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی که اقدام به ثبت شکایت از سازمان نموده و از طرق مشخص در این شیوه نامه لزوم رسیدگی و پاسخگویی به شکایات آنها وجود دارد.

۶- **تماس گیرنده** : هر فرد حقیقی و حقوقی که به منظور ثبت شکایت یا پیام از طریق هر یک از درگاه های تعیین شده اقدام به ایجاد ارتباط با سامانه دیده بان می نماید.

ماده ۳) الزامات و مبانی شیوه نامه سامانه ملی دیده بان

- ۱- رعایت اصل راز داری و حفظ اطلاعات شخصی
- ۲- شفافیت و صداقت در پاسخگویی
- ۳- ارائه مستندات قابل قبول مبتنی بر قوانین، مقررات، دستورالعمل ها، بخشنامه های و ... جاری سازمان
- ۴- پیگیری تا حصول نتیجه نهایی و پاسخ گویی مناسب، دقیق و به موقع به شاکی و مرجع پیگیری

تماس گیرندگان

تماس گیرنده : فردی که جهت ثبت شکایت، پیام، پیشنهاد و ایده با خط ۱۴۸۲ تماس می گیرد.
تماس گیرندگان موفق : تماس گیرندگانی که موفق به برقراری ارتباط با کاربران سامانه شده و یا از طریق ثبت پیام در صندوق صوتی موفق به دریافت کدرهگیری از طریق سامانه می گردند.
تماس گیرندگان ناموفق : کلیه تماس گیرندگانی که هر دلیل موفق به دریافت کد رهگیری نشده و یا اطلاعات و مشخصات خود را جهت دریافت کد رهگیری اعلام نمی نمایند.

صندوق صوتی

بخشی از پاسخگویی سامانه دیده بان می باشد که در صورت عدم تمایل تماس گیرنده به ارتباط با کاربران مرکز و با انتخاب کلید ۲ به این بخش وصل می گردند و پیام ها و شکایات توسط کاربران مرکز تماس در چرخه سامانه قرار می گیرد.
تبصره- با توجه به امکان تماس ۲۴ ساعته با شماره ۱۴۸۲ ، سامانه بعد از زمان فعالیت کاربران مرکز تماس از طریق صندوق صوتی نسبت به ثبت شکایات و تماس اقدام می نماید.

کد رهگیری

شماره ای است که بعد از ثبت شکایت یا پیام توسط تماس گیرنده از طریق تلفن گویا و سیستم ارسال پیامک سرشماره ۳۰۰۰۸۵۳۰ برای افراد ارسال شده و به منظور پیگیری و اطلاع از نتیجه شکایت ثبت شده در سامانه مورد نیاز می باشد.

در صورت ثبت پیام صوتی نیز از طریق تلفن گویا کد پیگیری در اختیار تماس گیرنده قرار خواهد گرفت.

ماده (۴) مدت زمان پاسخگویی به شکایات در سامانه ملی دیده بان

به منظور تکریم و افزایش رضایت مندی ارباب رجوع و تسریع در روند پاسخگویی که از اهداف اصلی سامانه دیده بان می باشد، زمانبندی مکاتبات به شرح ذیل می باشد:

- ۱- پاسخ به شکایات ثبت شده "عادی" حداکثر طی مدت ۳ روز کاری انجام گیرد .
- ۲- پاسخ به شکایات ثبت شده "فوری" از تاریخ دریافت نامه حداکثر طی مدت ۲ روز کاری انجام گیرد .
- ۳- پاسخ به شکایات ثبت شده "خیلی فوری" از تاریخ دریافت نامه حداکثر طی مدت ۱ روز کاری انجام گیرد .
- ۴- پاسخ به شکایات ثبت شده "آنی" از تاریخ دریافت نامه حداکثر سه ساعت کاری انجام گیرد .

تبصره ۱) در صورتیکه امکان پاسخگویی در بازه زمانی کمتر از زمان تعیین شده در مفاد مذکور میسر باشد نسبت به ارسال پاسخ قبل از زمان تعیین شده اقدام گردد .

ماده (۵) سطوح پاسخگویی در سامانه ملی دیده بان

الف - سطح ستاد سازمان

ب - سطح استان

ماده (۷) فرآیند ثبت و رسیدگی به شکایات در سامانه دیده بان

الف - سطح ستاد سازمان

- ۱- تماس مردم و جامعه هدف با شماره ۱۴۸۲

۲- ثبت شکایت توسط کاربران سامانه دیده بان در مرکز تماس ۱۴۸۲ و ارسال کد رهگیری برای شاکی

۳- ثبت اولیه در سامانه و بررسی شکایت

۴- پردازش شکایت توسط کاربران و همکاران دفتر مدیریت عملکرد (ستاد بهزیستی کشور)

۵- گردش دهی شکایات به کارتابل های معاونین ستادی و کاربران ستادی تهیه شده در سامانه

۶- ارجاع و گردش دهی شکایات موجود در کارتابل معاونین و کاربران ستادی مدیران کل ستادی مربوطه

۷- تهیه و ثبت پاسخ توسط مدیران ستادی

۸- گردش دهی و ارجاع پاسخ تهیه شده به کارتابل معاونین و کاربران ستادی

۹- تایید و ثبت پاسخ تهیه شده توسط معاونین و کاربران ستادی

۱۰- دریافت پاسخ نهایی توسط کاربران مرکز تماس جهت ارائه به شاکی

تبصره ۱- در صورت عدم تایید پاسخ تهیه شده توسط مدیران استانی روند بند های ۵ تا ۱۰ تکرار می گردد.

تبصره ۲- نظارت مستمر دفتر مدیریت عملکرد بر کلیه روند ثبت، گردش دهی و پاسخگویی در سامانه دیده بان.

تبصره ۳- در صورت عدم تایید جوابیه توسط کارشناس دفتر مدیریت عملکرد ستاد کشور مجددا جهت تکمیل و

اصلاح پاسخ به استان ارسال میگردد و پیامکی در این خصوص به ارباب رجوع ارسال میگردد.

ب- سطح استانی

۱- تماس مردم و جامعه هدف با شماره ۱۴۸۲

۲- ثبت شکایت توسط کاربران سامانه دیده بان در مرکز تماس ۱۴۸۲ و ارسال کد رهگیری برای شاکی

۳- ثبت اولیه در سامانه و بررسی شکایت

۴- پردازش شکایت توسط کاربران و همکاران دفتر مدیریت عملکرد

۵- گردش دهی شکایات به کارتابل های مدیران استانی، مدیران عملکرد استان ها و کاربران تهیه شده در سامانه

۶- ارجاع و گردش دهی شکایات کارتابل مدیران به روسای شهرستان ها

۷- تهیه و ثبت پاسخ توسط روسای شهرستان

۸- گردش دهی و ارجاع پاسخ تهیه شده به کارتابل مدیران استانی

۹- تایید و ثبت پاسخ تهیه شده توسط مدیران استانی

۱۰- دریافت پاسخ نهایی توسط کاربران مرکز تماس جهت ارائه به شاکی از طریق پیامک با سرشماره ۳۰۰۰۸۵۳۰

تبصره ۱- در صورت عدم تایید پاسخ تهیه شده توسط مدیران استانی روند بند های ۵ تا ۱۰ تکرار می گردد.

تبصره ۲- نظارت مستمر دفتر مدیریت عملکرد بر کلیه روند ثبت، گردش دهی و پاسخگویی در سامانه دیده بان.

ماده ۸) آگاه سازی و اطلاع رسانی

آگاه سازی و اطلاع رسانی راه اندازی سامانه دیده بان توسط دفتر روابط عمومی و امور بین الملل و از طریق نصب پوستر، سایت سازمان، روزنامه و جراید، رسانه ملی و . . . و با برنامه ریزی و هماهنگی دفتر مدیریت عملکرد انجام می پذیرد.

تبصره- آگاه سازی و اطلاع رسانی می بایست به صورت واضح، روشن، و متناسب با نیازهای اقشار مختلف جامعه هدف سازمان انجام پذیرد.

ماده ۹) آموزش کاربران مرکز تماس سامانه دیده بان

برنامه ریزی، اطلاع رسانی و آگاه سازی کاربران مرکز تماس توسط دفتر مدیریت عملکرد از به صورت غیر حضوری و از طریق ویدئو کنفرانس انجام شده و مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات موظف است در صورت لزوم نیازمندی های آموزشی همکاران مربوطه از قبیل آموزش های حضوری، غیر حضوری، برگزاری آزمون، ارائه گواهی و مدارک آموزشی تامین نماید.

ماده ۱۰) تامین تجهیزات و نیازمندی های سامانه دیده بان

مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری سازمان می بایست نسبت به تامین، آماده سازی و پشتیبانی نیازمندی های سخت افزاری و نرم افزاری و شبکه اینترنتی ساختمان محل راه اندازی سامانه دیده بان اهتمام داشته و در اسرع وقت نسبت به رفع مشکلات و پیش آمد های احتمالی اقدام نمایند.

مسئولیت تامین نیازمندی های پشتیبانی و وسایل و تجهیزات اداری سامانه دیده بان بر عهده معاونت توسعه منابع و مدیریت سازمان بوده و این معاونت موظف به تهیه و ارسال کلیه نیازمندی های پشتیبانی ساختمان مرکز و نیروهای فعال در آن بر اساس اعلام نیاز دفتر مدیریت عملکرد می باشند.

ماده ۱۱) شکایات غیر قابل رسیدگی

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

تبصره شکایاتی که برابر مقررات، مرتبط با دفتر مرکزی حراست سازمان میباشند از طریق همان حوزه مورد بررسی پیگیری و پاسخگویی قرار میگیرد.

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

ماده ۱۲) نظارت و ارزیابی

۱- نظارت بر عملکرد کاربران مرکز تماس مستقیماً بر عهده دفتر مدیریت عملکرد بوده و گروه پاسخگویی به شکایات موظف به ارزیابی، نظارت و ارائه گزارش عملکردی کاربران مرکز تماس می باشد.

۲- کاربران مرکز تماس سامانه موظف به حضور در ساعات تعیین شده توسط دفتر مدیریت عملکرد بوده و می بایست بر اساس قوانین و مقررات مربوطه نسبت به حضور به موقع اهتمام داشته و مراحل درخواست مرخصی استحقاقی، استعلاجی و ... بر اساس قوانین موجود رعایت نمایند.