



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۹۰۹/۸۵۰۸۴

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۲۰

بسمه تعالی

کلیه وزارتخانه‌ها، 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 می‌کنند.

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم

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 برنامه‌ریزی 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- تعاریف:

پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارایه 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 ارایه خدمات درمقایسه با استانداردهای ارایه خدمات عمومی.

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



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۱۹۰۰۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

پیشنهاد: 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 هزینه ها گردد.

مشاهدات (گزارشات): عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منفعتی برای خود، 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 آرایه خدمات.
- سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله.
- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در دستگاه های اجرایی.

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

الف- سطح شهرستان:

- ۳-۱- به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به آرباب رجوع در هر شهرستان واحد مدیریت پاسخگویی به شکایات با مسوولیت فرماندار تحت عنوان "میز رسیدگی به شکایات" تشکیل می گردد.
- 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

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۱۹۰۰۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۳

نمایند به نحوی که ایشان ضمن استقبال از طرح شکایات توسط مردم و نظارت بر حسن پاسخگویی واحد های 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 دستگاه های اجرایی شهرستان استفاده نماید.

۲-۳- 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 طرق مختلف را بوسیله پست پیشتاز 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 واحد های 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: ۸۴-۸۵/۱۹۰۰۱

تاریخ: ۵/۱۲/۱۳۸۴..

۳-۶- دستگاه ها می توانند 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 می باشد.

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 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 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 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 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 می توانند 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

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴۰۸۵/۱۹۰۱

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۴

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 :

۱۳-۳- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها موظفند، حداکثر ظرف مدت ۷ روز کاری پس از ثبت شکایت بعلاوه ۲ روز برای ارسال مراسلات، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحدهای استانی خود و شاکی اعلام نمایند .

۱۴-۳- واحدهای اجرایی استانی موظفند حداکثر پس از ۲ روز کاری از زمان دریافت پاسخ ضمن ارسال پاسخ به واحد های شهرستانی و رونوشتی از آنرا به واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ارسال نمایند .

۱۵-۳- 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.

۱۶-۳- دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها 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.

۱۷-۳- 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

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۹۶۰۹

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲..

د- سطح ملی :

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 دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ها ارسال می دارد.

۱۹-۳- دفاتر 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 ۳: 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 طبقه بندی شکایات، تجزیه و تحلیل عوامل شکایت برانگیز و آرایه راه حل هایی جهت کاهش شکایات و نیز اقدامات انجام شده را به ترتیب زیر تهیه نمایند :

۴-۱- هر یک از فرمانداریها و واحد های 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.

۴-۲- هر یک از واحد های 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: ۸۴۰۸۵/۱۹۰۶

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 شورا/ 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 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 بعهدہ شورای عالی اداری می باشد.

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

۳-۵- بالاترین مقام دستگاهها در کلیه سطوح پاسخگویی مسئول حسن اجرای این نظام نامه در دستگاه متبوع می باشد.

۴-۵- مسوولیت حسن اجرای این مصوبه در استان بعهدہ استاندار و در شهرستان بعهدہ فرماندار می باشد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۱۹۰۶/۸۵۰۸۴

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۴

۵-۵- مسوولیت پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بعهدہ میز رسیدگی به شکایات مستقر در فرمانداری، در سطح استان بعهدہ واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری و در سطح دستگاههای ملی بعهدہ 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 شاکی را به صورت مستمر مطلع سازد. چنانچه این مرکز پس از بررسیهای لازم و تشکیل جلسه با شاکی و دستگاه اجرایی ذیربط در رابطه با احقاق حقوق حقه فرد یا افراد به جمعبندی رسید دستگاههای 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 رایانهای مدیریت شکایات را به نحوی تدوین و در اختیار دستگاهها قرار دهد که با آرایه شماره منحصر به فرد به هر شکایت از مفقود شدن شکایات و طرح متعدد شکایات در مراجع مختلف جلوگیری و امکان استفاده از آن تحت شبکههای 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 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: ۱۹۰۶/۸۵۰۸۴

تاریخ: ۰۰۱۳۸۴/۵/۱۳

۱۰-۵- 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.

۱۱-۵- 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.

۱۲-۵- 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 مبادی بروز شکایت از طریق خود دستگاه ارسال نماید.

ماده ۶: وظایف دستگاه‌ها:

- ۱-۶- 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.
- ۲-۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند در اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و بهبود 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.
- ۳-۶- دستگاه‌های اجرایی کشور موظفند در صورت دریافت هر گونه پیشنهاد آن را به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات 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

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۱۹۰۶/۸۵۰۸۴

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.

۵-۶- 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 ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۳/۴ 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

نصیب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۸۴-۸۵/۱۹۰۰۶

تاریخ: ۱۳۸۴/۵/۱۲

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

ماده ۸- استفاده از نتایج :

۸-۱- ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی

۸-۲- ارزیابی عملکرد سالانه واحدهای اجرایی استانی

۸-۳- ارزشیابی سالانه کارکنان و مدیران

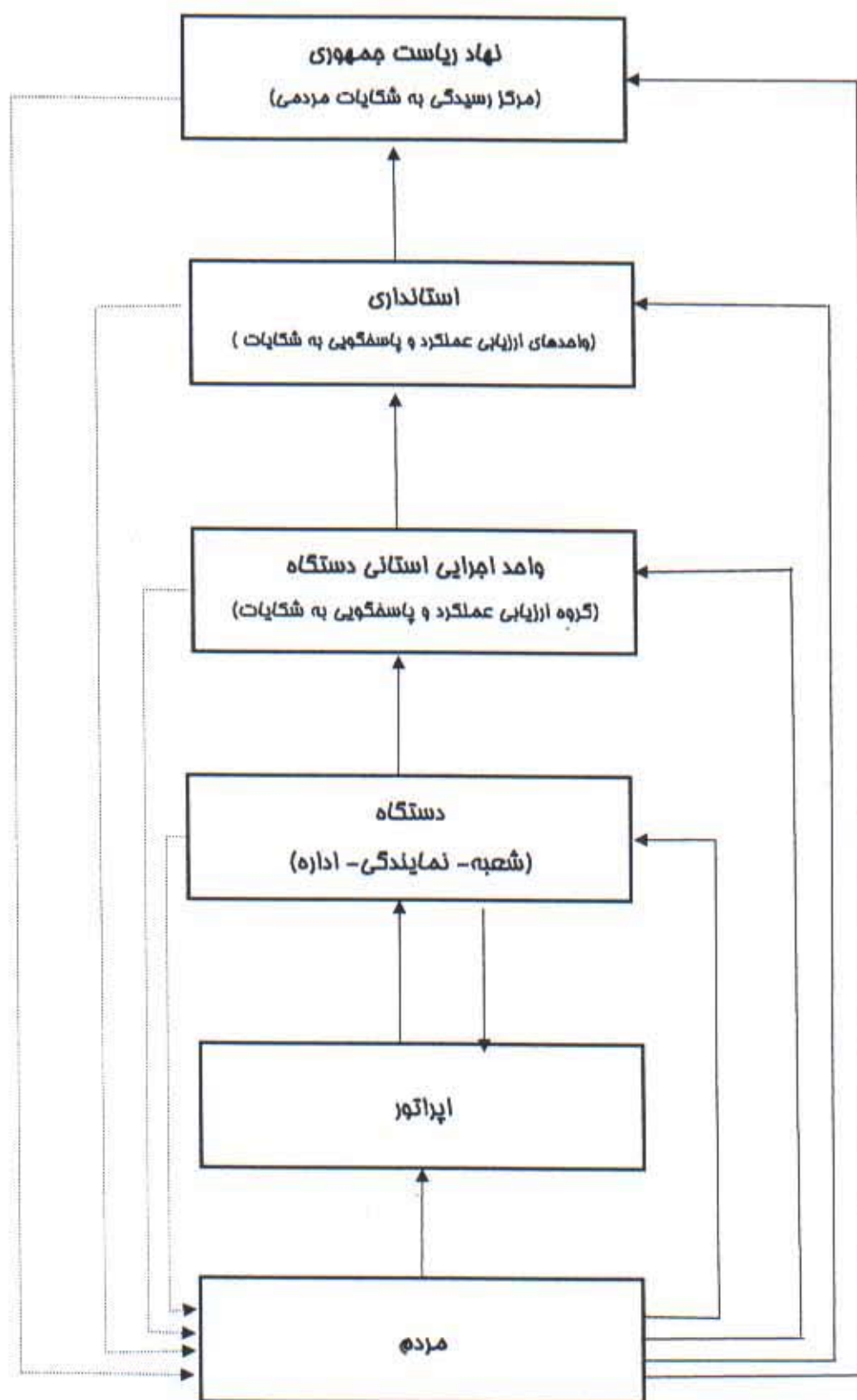
۸-۴- تمدید قرارداد کارکنان پیمانی (مطابق با بند الف ردیف هشتم ضوابط تمدید قرارداد).

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

حمید شرکاء

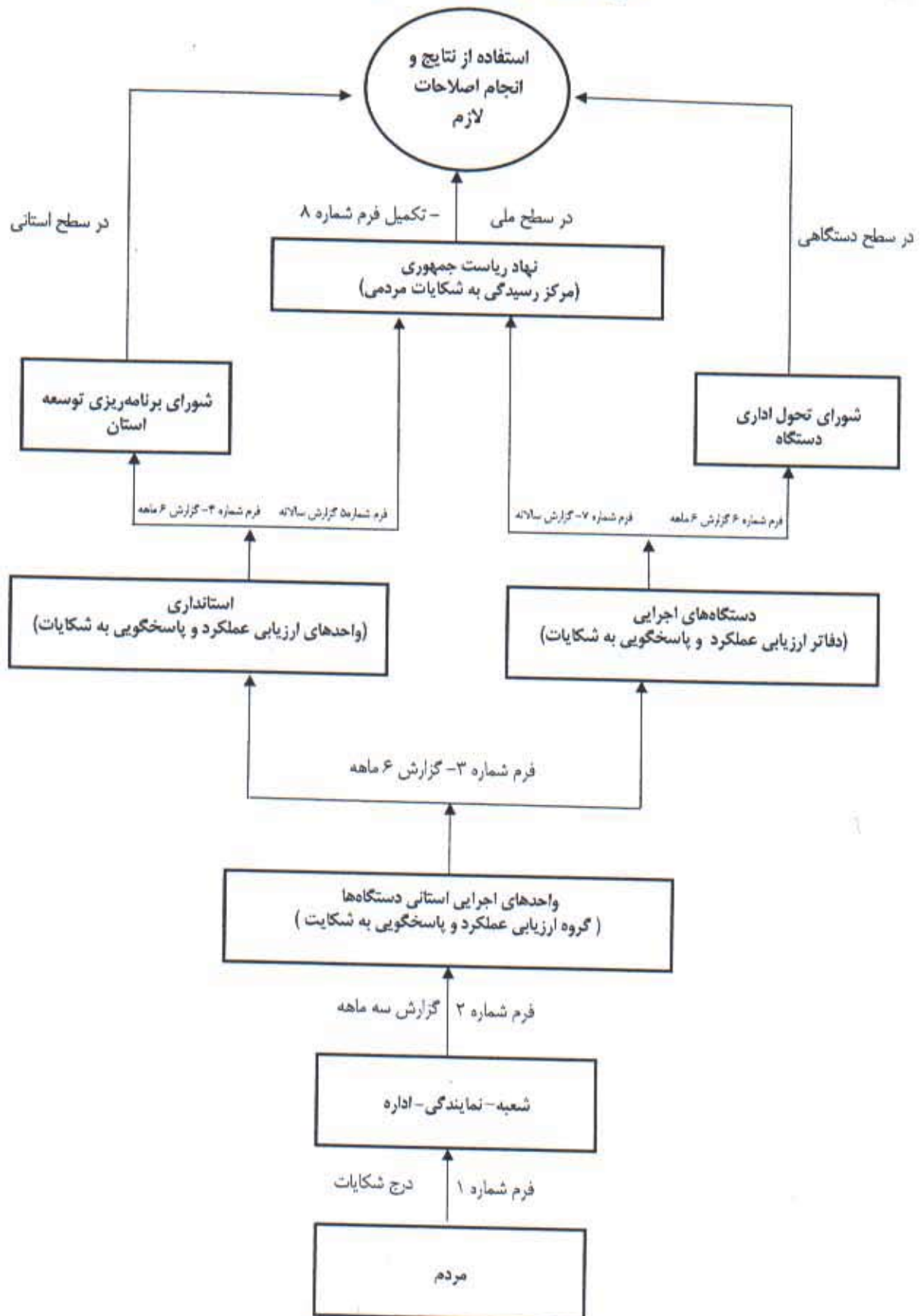
معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

فرآیند درج شکایات توسط مردم و پاسخگویی به ایشان



← مسیر درج شکایات
← مسیر پاسخگویی

فرآیند گزارش دهی دستگاهها



| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>موضوع شکایت: (انتخاب یک گزینه)</p> <p>۸- مشخص نین مسئول انجام کار</p> <p>۹- پراکندگی واحدهای مورد مراجعه مردم برای انجام کار مشخص</p> <p>۱۰- طولانی بودن زمان انجام کار</p> <p>۱۱- عدم توجه به شکایات قبلی</p> <p>۱۲- قوانین و مقررات ناکارآمد و متضاد</p> <p>۱۳- سوء مدیریت و سوء استفاده از قدرت و اختفای قوانین و مقررات</p> <p>۱۴- اقدام یا تصمیم غیر متعارف</p> | <p>مرحله درج شکایت:</p> <p>شعبه، نمایندگی، اداره واحد اجرایی استانی استانداری</p> <p>نهادهای ریاست جمهوری دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه</p> | <p>نوع شکایت: (انتخاب یک گزینه)</p> <p>در مورد قوانین و مقررات</p> <p>در مورد نحوه عملکرد کارکنان</p> <p>نحوه درج شکایت: (انتخاب یک گزینه)</p> <p>بصورت گروهی</p> <p>بصورت فردی</p> | <p>ماهیت موضوع: (انتخاب یک گزینه)</p> <p>شکایت درخواست پیشنهاد گزارش</p> |
|---|---|---|--|

| | | | |
|---|------------------------|----------------|----------------------------|
| <p>مشخصات شاکی:</p> <p>نام اشخاص حقیقی (انتخابی) / حقوقی:</p> | <p>شماره شناسنامه:</p> | <p>کد ملی:</p> | <p>تحصیلات:</p> <p>سن:</p> |
|---|------------------------|----------------|----------------------------|

مایل به پاسخگویی به صورت:

نام فردی که در غیاب شاکی می‌تواند پاسخ را دریافت نماید:

شماره تلفن:

آدرس پستی:

آدرس پست الکترونیکی:

شماره فاکس:

شماره رمز (همان کد منحصر بفرد شکایت است):

آیا در مراجع دیگر نیز اقدام به طرح شکایت نموده‌اید؟ ☐ بلی ☐ خیر کدام مرجع: نتیجه حاصل:

آیا سابقه طرح شکایت از این دستگاه را داشته‌اید؟ ☐ بلی ☐ خیر آیا شکایت شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است؟ ☐ بلی ☐ خیر

آیا از نحوه پاسخگویی دستگاه در مورد شکایت قبلی خویش راضی هستید؟ ☐ بلی ☐ خیر استناد قانونی شما در شکایت:

نام دستگاه، واحد سازمانی و فرد مورد شکایت واقع شده:

آدرس محل کار فرد یا محل استقرار ایشان (در صورت اطلاع):

تاریخ بروز شکایت: تاریخ درج شکایت در مرحله نخست: تاریخ درج شکایت در واحد اجرایی استانی: تاریخ درج شکایت در استانداری: تاریخ درج شکایت در نهاد ریاست جمهوری: تاریخ ارسال شکایت به دفتر ارزیابی عملکرد پاسخگویی به شکایات دستگاه: تاریخ درج شکایت در واحد اجرایی استانی: تاریخ درج شکایت در استانداری: تاریخ درج شکایت در نهاد ریاست جمهوری: تاریخ ارسال شکایت به دفتر ارزیابی عملکرد پاسخگویی به شکایات دستگاه:

| | | |
|--|---|--|
| <p>شرح شکایت ضمن بیان فهرست مستندات الصاق شده:</p> | <p>به نظر شما چگونه می‌بایست عمل شود:</p> | <p>آیا پیشنهادی برای جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه دارید، لطفاً بیان نمایید.</p> |
|--|---|--|

شعبه نمایندگی / اداره حداکثر زمان پاسخگویی ۲۰ روز کاری به‌علاوه ۴ روز برای ارسال مراسلات پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن: (پاسخگو: بالاترین مقام):

واحد اجرایی استانی دستگاه حداکثر زمان پاسخگویی ۱۰ روز کاری پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن: (پاسخگو: گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات):

استان حداکثر زمان پاسخگویی ۱۰ روز کاری پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن: (پاسخگو: واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات):

نهاد ریاست جمهوری (مرکز رسیدگی به شکایات مردمی) ارجاع شکایت به صورت هفتگی به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه به آدرس و تلفن: (پاسخگو: دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات حداکثر پس از ۱۰ روز از دریافت شکایت از نهاد ریاست جمهوری):

توجه: شرح مجدد شکایت در مراجع بالاتر منوط به عدم پاسخگویی در مورد مقرر یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی در مراجع پایین‌تر می‌باشد.

مرحله نخست:

| | | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---|
| نظر کارشناس: | موضوع شماره: | نظر مدیر واحد: | موضوع شماره: | نظر نهایی شعبه / نمایندگی / اداره: موضوع شماره: |
| تاریخ، نام و امضاء: | تاریخ، نام و امضاء: | تاریخ، نام و امضاء: | تاریخ، نام و امضاء: | تاریخ، نام و امضاء بالاترین مقام: |

مرحله استانی (واحد اجرایی استانی):

| | |
|---|---|
| - اطمینان از درج شکایت در مرحله نخست: <input type="checkbox"/> بلی - درخواست تجدیدنظر به دلیل: <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت:/...../..... | نظر نهایی واحد اجرایی استانی: <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ، نام و امضاء رئیس گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات: تاریخ ارسال پاسخ به شاکی:/...../..... |
|---|---|

مرحله استانی (استانداری):

| | |
|--|---|
| - اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل: <input type="checkbox"/> بلی - درخواست تجدیدنظر به دلیل: <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت:/...../..... | نظر نهایی استانداری: <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ و نام و امضاء مدیر واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات: تاریخ ارسال پاسخ به شاکی:/...../..... |
|--|---|

مرحله ملی:

| | |
|--|---|
| - اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل: <input type="checkbox"/> بلی - درخواست تجدیدنظر به دلیل: <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت:/...../..... | نظر نهاد ریاست جمهوری: <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ ارسال شکایت به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه مربوط:/...../..... |
|--|---|

مرحله دستگاهی:

| | |
|--|--|
| - اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل: <input type="checkbox"/> بلی - درخواست تجدیدنظر به دلیل: <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ دریافت شکایت از نهاد ریاست جمهوری:/...../..... | نظر نهایی دستگاه: <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ، نام و امضاء مدیر کل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه: تاریخ ارسال پاسخ به شاکی و نهاد ریاست جمهوری:/...../..... |
|--|--|

آدرس پستی شاکی:

کد منحصر بفرد:
تاریخ درج شکایت:/...../.....

گزارش عملکرد شعبه / نمایندگی / اداره (در خصوص پاسخگویی به شکایات) به واحدهای اجرایی استانی دستگاه (گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات)

فرم شماره ۲

گزارش سه ماهه سال

| عناوین | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواستها (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | %۱۰۰ | | %۱۰۰ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (موجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| ... | | ... | | ... | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| ... | | ... | | ... | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti}{C}$ | |

* Ti برابر است با زمان فی مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راه‌حل‌های پیشنهادی این شعبه / نمایندگی / اداره جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء بالاترین مقام شعبه / نمایندگی / اداره:

استاندارد ملی ایران (واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات)
 دستگاه مربوطه (دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات)



گزارش عملکرد واحد اجرایی استانی دستگاه (در خصوص پاسخگویی به شکایات) به

شماره ۳۳

گزارش شش ماهه سال

| عنوان | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواستها (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | ۱۰۰٪ | | ۱۰۰٪ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (موجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در شهر ۱ (T1) | | $\frac{T1}{C}$ | | $\frac{T1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در شهر ۲ (T2) | | $\frac{T2}{C}$ | | $\frac{T2}{C}$ | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | |

* Ti^* برابر است با زمان فی‌مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راه‌حل‌های پیشنهادی این واحد جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء بالاترین مقام واحد اجرایی استانی دستگاه:

تاریخ، نام و امضاء بالاترین مقام گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه:

گزارش استانداری استان در خصوص پاسخگویی به شکایات توسط واحدهای اجرایی استانی به شورای برنامه ریزی توسعه استان

فرم شماره ۴

گزارش شش ماهه سال

| عناوین | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواست (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | ۱۰۰٪ | | ۱۰۰٪ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (موجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| ... | | ... | | ... | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد استانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد استانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| ... | | ... | | ... | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | |

* Ti^* برابر است با زمان فی مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی. در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایات و راه حل های پیشنهادی این استان جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می گردد.

تاریخ، نام و امضاء استاندار:

تاریخ، نام و امضاء مدیر واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری:

گزارش استانداری استان در خصوص پاسخگویی به شکایات توسط واحدهای اجرایی استانی به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری

فرم شماره ۵

گزارش سالانه سال

| عنوان | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواست (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | %۱۰۰ | | %۱۰۰ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (موجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| ⋮ | | ⋮ | | ⋮ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد استانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد استانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| ⋮ | | ⋮ | | ⋮ | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | $\sum_{i=1}^C Ti^*$ | | $\sum_{i=1}^C Ti^*$ | | |

* Ti برابر است با زمان فی‌مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راه‌حل‌های پیشنهادی این استان جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء استاندار:

تاریخ، نام و امضاء مدیر واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات:

گزارش عملکرد دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه در خصوص پاسخگویی به شکایات به شورای تحول اداری دستگاه

شماره ۶

گزارش شش ماهه سال

| عنوان | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواست (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | ۱۰۰٪ | | ۱۰۰٪ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (موجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۱ (P1) | | $\frac{P1}{C}$ | | $\frac{P1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۳۰ (P30) | | $\frac{P30}{C}$ | | $\frac{P30}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | |

* Ti^* برابر است با زمان فی مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راهحل‌های پیشنهادی این دفتر جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء مدیرکل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه:

گزارش عملکرد دستگاه (در خصوص پاسخگویی به شکایات) به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری

فرم شماره ۷

گزارش سالانه سال

| عناوین | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
|---|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--|
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواست (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | %۱۰۰ | | %۱۰۰ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (وجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۱ (P1) | | $\frac{P1}{C}$ | | $\frac{P1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۳۰ (P30) | | $\frac{P30}{C}$ | | $\frac{P30}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۱ (U1) | | $\frac{U1}{C}$ | | $\frac{U1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در واحد سازمانی ۲ (U2) | | $\frac{U2}{C}$ | | $\frac{U2}{C}$ | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | |

* Ti^* برابر است با زمان فی مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایات و راه‌حل‌های پیشنهادی این دستگاه جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء رئیس شورای تحول اداری دستگاه:

تاریخ، نام و امضاء مدیرکل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات:

گزارش مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری در خصوص پاسخگویی به شکایات مردم توسط دستگاه‌های اجرایی به هیأت محترم وزیران و شورای عالی اداری

| گزارش سالانه سال فرم شماره ۸ | | | | | |
|---|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--|
| عنوانین | در دوره قبل | درصد از کل (فرمول) | در این دوره | درصد از کل (فرمول) | میزان تغییر در این دوره نسبت به دوره قبل |
| تعداد کل شکایات (C) | | $\frac{C}{S}$ | | $\frac{C}{S}$ | |
| تعداد کل درخواست (A) | | $\frac{A}{S}$ | | $\frac{A}{S}$ | |
| تعداد کل پیشنهادات (P) | | $\frac{P}{S}$ | | $\frac{P}{S}$ | |
| تعداد کل گزارشات (R) | | $\frac{R}{S}$ | | $\frac{R}{S}$ | |
| جمع (S) | | %۱۰۰ | | %۱۰۰ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده شده (RC) | | $\frac{RC}{C}$ | | $\frac{RC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات پاسخ نهایی داده نشده (NC) | | $\frac{NC}{C}$ | | $\frac{NC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات وارد (وجه) (JC) | | $\frac{JC}{C}$ | | $\frac{JC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات ناوارد (ناموجه) (UC) | | $\frac{UC}{C}$ | | $\frac{UC}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۱ (P1) | | $\frac{P1}{C}$ | | $\frac{P1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در استان ۳۰ (P30) | | $\frac{P30}{C}$ | | $\frac{P30}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱ (C1) | | $\frac{C1}{C}$ | | $\frac{C1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۲ (C2) | | $\frac{C2}{C}$ | | $\frac{C2}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در موضوع ۱۴ (C14) | | $\frac{C14}{C}$ | | $\frac{C14}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در دستگاه ۱ (B1) | | $\frac{B1}{C}$ | | $\frac{B1}{C}$ | |
| تعداد کل شکایات در دستگاه ۲ (B2) | | $\frac{B2}{C}$ | | $\frac{B2}{C}$ | |
| میانگین زمان پاسخگویی (AT) (روز) | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | | $\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C}$ | |

* Ti^* برابر است با زمان فی‌مابین تاریخ درج شکایات تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی، در صورتیکه این پاسخ در زمان مطرح در نظامنامه پاسخگویی به شکایات مردم ارسال شده باشد.

ضمناً به پیوست صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایات و راه‌حل‌های پیشنهادی این مرکز جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ، نام و امضاء رئیس مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری:

تاریخ، نام و امضاء مدیرکل دفتر رسیدگی به شکایات: