



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و  
سازمان های نظارتی

کد:  
ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

# روش اجرایی

(رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و

سازمان های نظارتی)



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و  
سازمان های نظارتی

کد:  
ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

### فهرست تغییرات ثبت شده در سند

نسخه	تاریخ	صادر کننده مجوز تغییرات	تغییر دهنده	علت انجام تغییرات و بخش های تغییر یافته

### تأییدیه سند

نام و نام خانوادگی	مسئولیت	زیر سیستم	امضا	تاریخ
علی اکبر سمندی	رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات			
سید هاشم تقوی	مدیرکل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات			
مهران شیرازی	مشاور و نماینده رئیس سازمان در سیستم مدیریت کیفیت			



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و  
سازمان های نظارتی

کد:

ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

			معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران	علی حکیم جوادی	تصویب کننده
--	--	--	--	----------------	-------------

این سند در تاریخ ..... به واحد های ذی ربط ابلاغ و اجرایی شد.

گروه نوسازی و تحول اداری

### فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۴
۲	دامنه کاربرد	۴
۳	اصطلاحات و تعاریف	۴
۴	شناسنامه (نمودار لاک پشتی)	۵



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و  
سازمان های نظارتی

کد:  
ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

۶	مسئولیت ها	۵
۶	روش اجرایی	۶
۷	نمودار جریان	۷
۷	پیوست ها	۸



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

### رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان های نظارتی

کد:

ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

## ۱ هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح اقدامات لازم در راستای رسیدگی و پاسخگویی به موقع و موثر به گزارشات نهادها و سازمان های نظارتی و به منظور ارتقای پاسخگویی سازمان، افزایش رضایت مندی عموم و کارکنان و توسعه و بهبود خدمات و کاهش عوامل بروز نارضایتی و تجزیه و تحلیل و بازنگری فرآیندهای سازمانی بر اساس قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور به شماره ابلاغی ۸۵۲۳۸ مورخ ۱۳۶۰/۰۷/۱۹، قانون دیوان محاسبات کشور به شماره ۸۳۵۰۸ مورخ ۱۳۶۱/۱۱/۲۶، گزارشات نهاد ریاست جمهوری و دیگر سازمان ها و نهادهای نظارتی می باشد.

## ۲ دامنه کاربرد

کلیه گزارشات اعم از حقیقی و حقوقی را شامل می شود.

## ۳ اصطلاحات و تعاریف

قانون: قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور به شماره ابلاغی ۸۵۲۳۸ مورخ ۱۳۶۰/۰۷/۱۹ و قانون دیوان محاسبات کشور به شماره

۸۳۵۰۸ مورخ ۱۳۶۱/۱۱/۲۶

سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران

اداره کل: اداره کل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

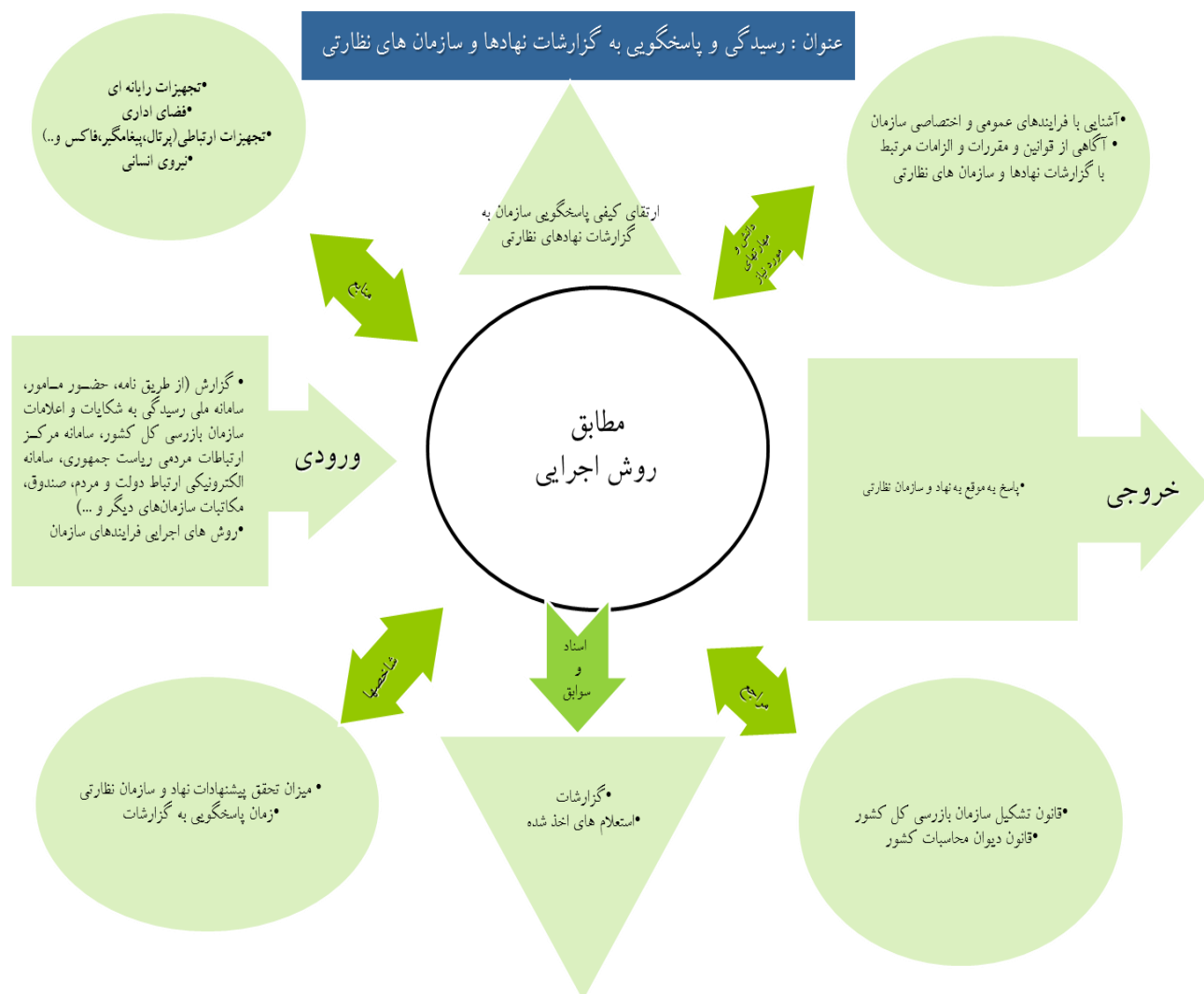
## روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان های نظارتی

کد:

ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

### ۴ شناسنامه:





وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

کد:  
ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

## رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان‌های نظارتی

### ۵ مسؤلیت‌ها:

مسئولیت سیاست‌گذاری، هدایت و تصویب برنامه‌ها و اقدامات بهبود مرتبط بر عهده کمیسیون تحول اداری و مسؤلیت حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده اداره کل است. هر گونه تغییر مورد نیاز در این روش اجرایی بنا به پیشنهاد اداره کل و تایید کمیسیون تحول اداری خواهد بود.

### ۶ روش اجرایی:

الف- در اجرای قانون، فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان‌های نظارتی به شرح ذیل است:

۱. وصول گزارش از طریق نامه، حضور مامور، سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، سامانه مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری، سامانه الکترونیکی ارتباط دولت و مردم، صندوق، مکاتبات سازمان‌های دیگر و ...
۲. بررسی‌های مقدماتی، درخواست مستندات، مدارک، دلایل و یا درخواست حضور عوامل جهت پاسخگویی به گزارش
۳. تهیه نامه‌ی استعلام و ارسال به مرجع پاسخگویی به گزارش در سازمان توسط اداره کل
۴. پاسخ به اداره کل توسط مرجع پاسخگویی ظرف مدت ده روز برای مکاتبات عادی و یک روز برای مکاتبات فوری در صورتی که در مواردی خاص این مدت جهت پاسخگویی کافی نباشد، موضوع فوق می‌بایست ظرف مدت یک هفته به اداره کل با ذکر علت اطلاع و پس از آن حداکثر تا ۲۰ روز از دریافت اولین نامه، موضوع بررسی و نتیجه آن توسط مرجع پاسخگویی منعکس گردد.
۵. گزارش اداره کل به مقام بالاتر و نهایتاً رییس سازمان در صورت عدم ارسال به موقع پاسخ توسط مرجع پاسخگویی، مسؤلیت تاخیر به عهده مرجع پاسخگویی می‌باشد و ملاک تصمیم، دستور رییس سازمان خواهد بود.
۶. جمع‌آوری مستندات و مستشهادات و اعلام نتیجه به مرجع گزارش حداکثر ظرف مدت ۳۰ روز توسط اداره کل، برای ارسال مراسلات ۲ روز به مدت مذکور اضافه می‌شود. در صورتی که اداره کل به دلیل عدم صلاحیت و اختیار، پاسخ لازم را نتواند تهیه و ارسال نماید بایستی با ارسال نامه‌ای به رییس سازمان گزارش نماید.
۷. اگر گزارش مطرح شده از جانب نهاد ریاست جمهوری و شکایت از کارکنان توسط فرد شاکی باشد، چنانچه پس از بررسی‌های لازم و تشکیل جلسه با شاکی و واحدهای اجرایی ذیربط در رابطه با احقاق حقوق به جمع‌بندی رسیدند، هر کدام از افراد حاضر در جلسه ملزم به اجرای آن هستند.

ب- کلیه کارکنان و مدیران موظفند بر اساس فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان‌های نظارتی عمل کنند و مکلفند به منظور استقرار و اجرای این روش اجرایی همکاری لازم را با اداره کل داشته باشند.

پ- کلیه مسوولان ذیربط موظفند اسناد، اطلاعات و مدارک مورد لزوم در فرآیند را بدون هر گونه فوت وقت در اختیار اداره کل قرار داده و همکاری لازم را مبذول دارند. تخلف از این بند در خصوص گزارشات سازمان بازرسی کل کشور و به موجب



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

## روش اجرایی

### رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات نهادها و سازمان های نظارتی

کد:

ITC-PR-Response.to.G.complaints-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

قانون منجر به حبس از سه ماه و یک روز تا شش ماه یا انفسال موقت از خدمات دولتی و عمومی از سه ماه تا یک سال خواهد بود.

ت - کلیه حوزه‌ها موظفند از تاریخ دریافت گزارش‌های هیات بازرسی سازمان بازرسی کل کشور چه از طریق اداره کل و یا مستقیم حداکثر ظرف مدت ده روز عملیات اجرایی را جهت انجام پیشنهادهای مندرج در گزارش‌های مزبور شروع و مفاد جریان کار را مرتباً به اطلاع اداره کل جهت انعکاس به سازمان مذکور برسانند.

ث- ذخوزه‌ها مکلفند حساب‌های درآمد و هزینه، صورت‌های مالی اسناد و مدارک مربوط را به نحوی که دیوان محاسبات کشور تعیین می‌نمایند در مواردی که از طریق اداره کل اقدام می‌شود، تحویل نمایند.

ج- تمامی حوزه‌های سازمان موظفند پیشنهادهای دریافتی در راستای فرآیند را به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها ارسال داشته و در صورت دریافت گزارش، آن را عیناً به همراه گزارش تحلیلی به اداره کل ارسال نمایند.

چ- اداره کل هر ۶ ماه یکبار شاخص‌های فرآیند خدمات را با همکاری مجریان ذیربط مورد ارزیابی قرار داده و در صورت لزوم نظرات و پیشنهادات حوزه‌های دیگر را اخذ و در صورت نیاز به تغییر، گزارش عملکرد را به کمیسیون تحول اداری ارایه می‌نماید.

ح- اداره کل موظف است طبقه‌بندی گزارشات، تجزیه و تحلیل عوامل منجر به گزارشات و ارایه راه‌حلهایی جهت کاهش مشکلات و میزان تحقق برنامه‌های مربوطه را به رییس سازمان و مرکز بازرسی، نظارت مدیریت و پاسخگویی به شکایات ارایه نماید.

## ۷ نمودار جریان:

-

## ۸ پیوست‌ها:

قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور به شماره ابلاغی ۸۵۲۳۸ مورخ ۱۳۶۰/۷/۱۹

قانون دیوان محاسبات کشور به شماره ۸۳۵۰۸ مورخ ۱۳۶۱/۱۱/۲۶