



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

روش اجرایی

(رسیدگی و پاسخگویی به شکایات)



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

فهرست تغییرات ثبت شده در سند

نسخه	تاریخ	صادرکننده 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	مدیر کل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات			
مهران شیرازی	مشاور و نماینده رئیس سازمان در سیستم مدیریت کیفیت			
علی حکیم جواد	معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران			

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

گروه نوسازی و تحول اداری



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

مهر و امضاء

فهرست مطالب		
ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۴
۲	دامنه کاربرد	۴
۳	اصطلاحات و تعاریف	۴
۴	شمارنامه (نمودار لاک پشتی)	۵
۵	مسئولیت ها	۶
۶	روش اجرایی	۶
۷	نمودار جریان	۷
۸	پیوست ها	۸



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

۱ هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح اقدامات لازم در راستای رسیدگی و پاسخگویی به موقع و موثر شکایات و بمنظور ارتقای پاسخگویی سازمان، افزایش رضایتمندی عموم و کارکنان و توسعه و بهبود خدمات و کاهش عوامل بروز نارضایتی و تجزیه و تحلیل و بازنگری فرایندهای سازمانی بر اساس تصویب نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری می‌باشد.

۲ دامنه کاربرد

کلید شکایات اعم از حقیقی و حقوقی را شامل می‌شود.

۳ اصطلاحات و تعاریف

سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران

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

تخلف اداری: عبارت است از ارتکاب اعمال و رفتار نادرست توسط مستخدم و عدم رعایت نظم و انضباط اداری که منحصر به موارد مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری می‌باشد.

شاک: شخص حقیقی یا حقوقی است که ارتکاب تخلف یا تخلفاتی را به کارمند یا یک بخش از سازمان نسبت داده و موضوع را به اداره کل اعلام نموده باشد.

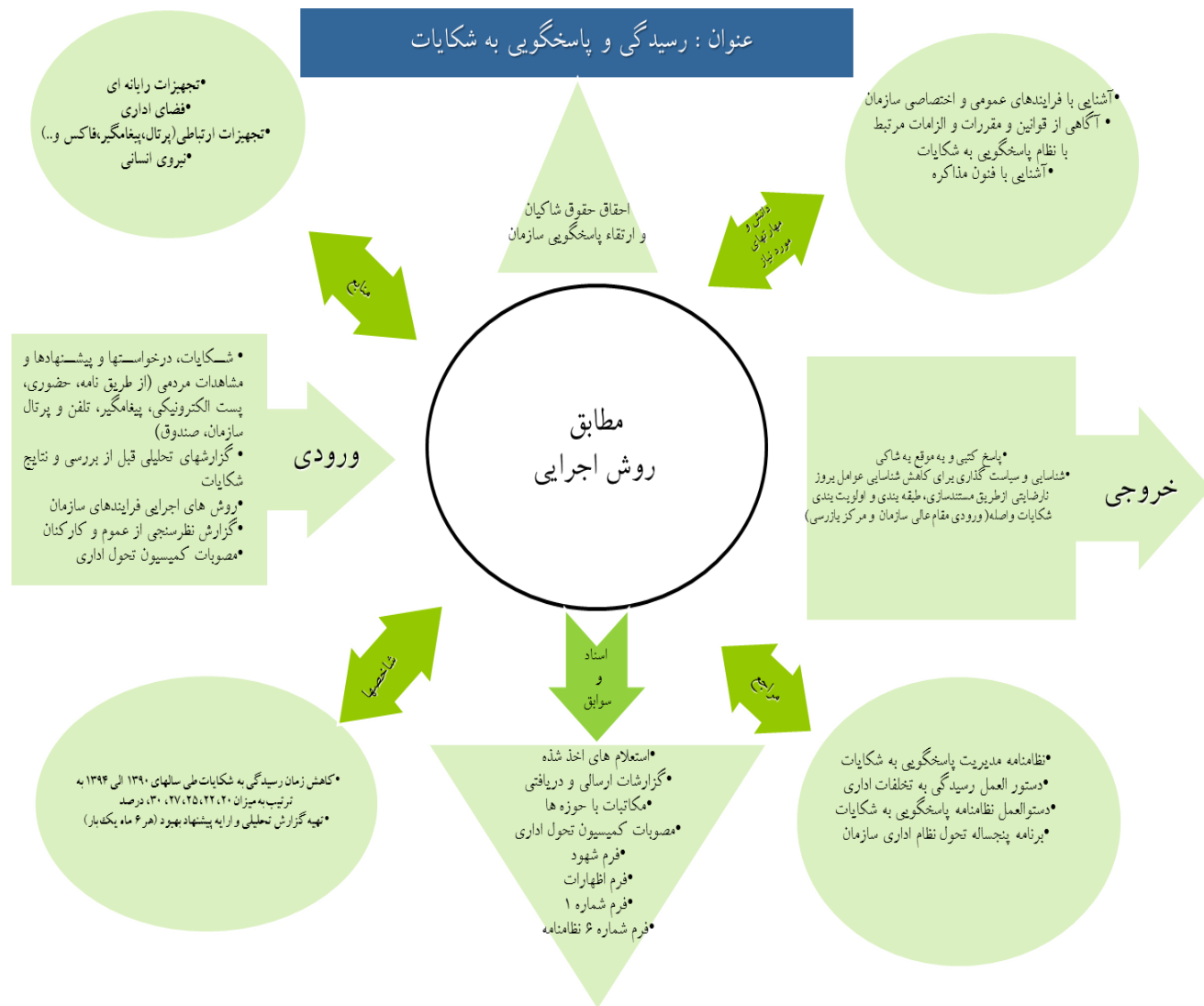
متشاک: کارمندی است که ارتکاب یک یا چند تخلف اداری از جانب اشخاص حقیقی یا حقوقی به او نسبت داده شده و پرونده وی در اداره کل مطرح و در جریان بررسی و رسیدگی باشد.



کد:

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

۴ شناسنامه:





روش اجرایی

کد:

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

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

۵ مسؤلیت‌ها:

مسئولیت سیاست‌گذاری، هدایت و تصویب برنامه‌ها و اقدامات بهبود مرتبط بر عهده کمیسیون تحول اداری است و مسؤلیت حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده اداره کل می‌باشد. 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 نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ و دستورالعمل اجرایی مدیریت نظامنامه پاسخگویی به شکایات به شماره ۴۵۰/۱۵۸۳۶ مورخ ۸۹/۶/۲ فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات سالیانه سازمان به شرح ذیل است:

۱. وصول شکایت (از طریق نامه، حضوری، رایانامه، تلفن، پیام‌گیر، صندوق، مکاتبات سازمان‌های دیگر و ...)
۲. تکمیل فرم شماره یک (پیوست ۱)
- کلیه شکایات واصله به هر طریق و پاسخ آن بایستی در قالب فرم مذکور رسمیت یافته و در موارد شکایت غیرحضوری، اطلاعات توسط کارشناس اداره کل در فرم شماره یک وارد می‌شود.
۳. بررسی‌های مقدماتی، درخواست مستندات، مدارک، دلایل و یا درخواست حضور عوامل جهت پاسخگویی به شکایت
۴. تکمیل فرم اظهارات (پیوست ۲) توسط متشاکلی/متشاکیان در صورت لزوم
۵. تکمیل فرم شهود (پیوست ۳) توسط شاهد/شاهدین در صورت لزوم
۶. تهیه نامه‌ی استعلام با قید فوریت آنی و ارسال به مرجع پاسخگویی به شکایت در سازمان (ارسال مراسلات برای بیرون از سازمان به صورت پیش‌تاز می‌باشد)
۷. پاسخ به اداره کل توسط مرجع پاسخگویی ظرف مدت ۲ روز
- در صورتی که در مواردی خاص این مدت جهت پاسخگویی کافی نباشد، موضوع فوق می‌بایست ظرف مدت ۲ روز به اداره کل با ذکر علت اطلاع و پس از آن حداکثر تا ۱۵ روز از دریافت اولین نامه، موضوع بررسی و نتیجه آن توسط مرجع پاسخگویی منعکس گردد.
۸. گزارش اداره کل به مقام بالاتر و نهایتاً رییس سازمان در صورت عدم ارسال به موقع پاسخ توسط مرجع پاسخگویی
- مسئولیت تاخیر به عهده مرجع پاسخگویی می‌باشد و ملاک تصمیم، دستور رییس سازمان خواهد بود.
۹. جمع‌آوری مستندات، مستشهادات، تحقیق، بررسی و اعلام نتیجه به شاکی حداکثر ظرف مدت ۳۰ روز توسط اداره کل (برای ارسال مراسلات ۲ روز به مدت مذکور اضافه می‌شود).
۱۰. ارسال رونوشتی از نامه برای شاکی به همراه ارسال شکایت به مراجع ذیصلاح برای رسیدگی
- در صورتی که اداره کل به دلیل عدم صلاحیت و اختیار، پاسخ لازم را نتواند تهیه و ارسال نماید آن را عودت و یا در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، بایستی با ارسال نامه‌ای برای شاکی زمان پاسخگویی را تمدید نماید، در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید برای بررسی و ارائه پاسخ به شاکی ۳۰ روز کاری خواهد بود.
۱۱. درخواست تجدید نظر توسط شاکی با طرح شکایت مجدد در سطح بالاتر در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافت شده



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

در این صورت درخواست مذکور به عنوان یک شکایت جدید تلقی می‌گردد. شکایات غیر مرتبط با فعالیت‌های سازمان بایستی حداکثر ظرف مهلت ۴۸ ساعت به مرجع رسیدگی کننده ارسال و به شاکی اطلاع داده شود.

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

پ- 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.

پیشنهاد قابل ارایه و یا دریافتی از مردم یا کارکنان در قالب نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات سازمان توسط کمیسیون تحول اداری بررسی و نتایج آن اعلام می‌شود.

ت- اداره روابط عمومی و امور بین الملل، برنامه دیدار عمومی با مردم و کارکنان را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم می‌رساند.

ث- اداره روابط عمومی و امور بین الملل با تهیه پرسشنامه‌های استاندارد رضایتمندی مردم و کارکنان را سنجش و گزارش تحلیلی سالیانه (نقاط ضعف، قوت و توصیه‌های بهبود) را تا پایان خردادماه هر سال جهت اتخاذ تصمیمات مناسب به کمیسیون تحول اداری و اداره کل جهت اعمال در گزارش تحلیلی و ثبت در بانک اطلاعاتی ارایه می‌نماید.

ج- اداره کل بایستی 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 اخذ و در صورت نیاز به تغییر، گزارش عملکرد را به کمیسیون تحول اداری و مراجع ذیربط ارایه نماید.

چ- اداره کل، طبقه‌بندی شکایات، تجزیه و تحلیل عوامل شکایت برانگیز و ارایه راه‌حل‌هایی جهت کاهش شکایات و میزان تحقق برنامه‌های مربوطه را به همراه فرم شماره ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات (پیوست ۴) در قالب گزارشات دوره‌ای (هر ۶ ماه یکبار) به رییس سازمان و مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات ارایه می‌نماید.

ح- اداره کل باید بهبود نظام پاسخگویی به شکایات را طی برنامه پنجساله تحول نظام اداری به نحوی فراهم نماید تا زمان رسیدگی به شکایات به ترتیب و به میزان سالیانه ۲۰، ۲۲، ۲۵، ۲۷، ۳۰ درصد کاهش یابد.

۷ نمودار جریان:



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

کد:

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

۸ پیوست‌ها:

- فرم شماره ۱
- فرم اظهارات
- فرم شهود
- فرم شماره ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات
- نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات (موضوع تصویب نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری و فرمهای ذیربط)
- دستور العمل رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۸/۸/۴ هیات عالی نظارت
- دستورالعمل نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات به شماره ۴۵۰/۱۵۸۳۶ مورخ ۸۹/۶/۲
- برنامه پنجساله تحول نظام اداری سازمان (شاخص‌ها و برنامه ۵ ساله عمومی سازمان - سالهای ۱۳۹۰ الی ۱۳۹۴ - موضوع نامه شماره ۴۲۹/۱۵۷۸۱ مورخ ۱۳۹۰/۵/۱۷ عنوان معاونت توسعه مدیریت، هماهنگی و امور پشتیبانی وزارت)