



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۸۲/۳۳۲۰

تاریخ: ۱۳۳۳/۱۵/۱۵

پرست: _____

بسمه تعالی

تمامی وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات، شرکت های دولتی، شهرداری ها، بانک ها، شرکت های بیمه، تمامی شرکت هایی که شمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند.

"نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد"

شورای عالی اداری در یکصد و شصتمین جلسه مورخ ۱۳۶۲/۲/۲۷ بنا به پیشنهاد مشترک نهاد ریاست جمهوری و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، به استناد ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، "نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد" را به شرح ذیل تصویب نمود:

۱- تعاریف:

در این تصویب نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:
ارتباط مردمی: تعامل مفید، موثر، روان و کارآمد بین مردم و مسئولین اعم از حضوری و غیرحضوری.
پاسخگویی: پذیرش مسئولیت، نتایج و پیامد های حاصل از عملکرد دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاهی 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 دستگاه های اجرایی و میزان کیفیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استاندارد های خدمات عمومی.
درخواست تناقضی: تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص.
مشاهدات (گزارش ها): عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منقضی برای خود دیگران و یا احاد جامعه باشد.



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۸۲/۱۶۳۳۰

تاریخ: ۱۳۹۲/۱۱/۱۵

پوست:

مشاوره و راهنمایی: برقراری ارتباط به منظور آگاهی بخش و هدایت منطقی متقاضیان بر اساس قوانین و مقررات و رویه های جاری و کمک جهت حل مشکل.

ابراز احساسات: عبارت است از بیان مکتوبات قلبی مردم به مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و رییس جمهور محترم به شکل هنرمندانه در قالب شعر، نقاشی، دکلمه و...

ایده و پیشنهاد: عبارت است از ارائه هرگونه فکر و روش جدیدی که در راستای مشارکت مردم در اداره هرچه بهتر امور کشور منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در وقت، سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه ها گردد.

سامانه منظور: سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت می باشد.

مرکز: منظور مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری است که از تفسیر نام "مرکز پاسخگویی به شکایات نهاد ریاست جمهوری" ایجاد می شود.

دستگاه های اجرایی: منظور "کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات، شرکت های دولتی، شهرداری ها، بانک ها، شرکت های بیمه و شرکت هایی که شمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است" نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند" است.

دفاتر: منظور "دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه های اجرایی" است.

دفاتر ستادی: منظور "دفتر حوزه وزارتی وزارتخانه، حوزه ریاست سازمان و دفتر استناد" است.

میز ارتباطات مردمی: منظور تشکیل میزی با انضمام میز رسیدگی به شکایات (موضوع نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم) و میز خدمت (موضوع مصوبه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور) است.

مورد: آنچه که از طریق متقاضیان مطرح می شود، همچون درخواست شکایت، انتقاد، پیشنهاد، ایده، تقدیر و تشکر، طرح، ابراز احساسات و گزارش های مردمی.

ثبت خدمت: درج خدمات ارائه شده به متقاضی در سیستم سافت.

نظارت: فرایند رصد منظم، دقیق و مداوم ضایعات، مشاهده و آگاهی از عملکرد دستگاه های اجرایی و ثبت تطبیق آن با شاخص ها و استانداردهای کمی و کیفی در حوزه ارتباطات مردمی.

اوزیایی: فرایند سنجش، قضاوت و ارزش گذاری عملکرد اجرایی در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان در حوزه ارتباطات مردمی، در قالب آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری.



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

نصوب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۸۲/۵۳۳

تاریخ: ۱۳۳۲/۱/۱۵

پست

۲- اهداف:

- ۱-۲) افزایش مشارکت مردمی در نظارت همگانی و تقویت و تثبیت اعتماد مردم به دولت.
- ۲-۲) افزایش رضایت مردم از طریق ارتقای کیفیت پاسخگویی دستگاه ها و سازمان ها.
- ۳-۲) افزایش فرهنگ و روحیه مردم طری در مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی و نقش ارتباطات مردمی در تصمیم سازی های ریس جمهور و دولت.
- ۴-۲) افزایش سرعت در رسیدگی با بهره گیری از سیستم ساده و خریب نفوذ الکترونیکی ارتباطات مردمی کشور.
- ۵-۲) ایجاد هماهنگی، وحدت رویه و مدیریت یکپارچه امور ارتباطات مردمی.
- ۶-۲) تمرکز زدایی در رسیدگی به مطالبات مردم.

۳- ارکان:

۳-۱) مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری

وظایف:

- ۱- برنامه ریزی کلان، هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای نظام ارتباطات مردمی در دستگاه های اجرایی.
- ۲- انجام هماهنگی های لازم در خصوص یکسکن سازی فرآیند ارتباطات مردمی در سطح تمامی مجریه، مقننه، قضاییه و سایر نهادهای عمومی.
- ۳- استفاده از الگوی سفرهای استانی برای ارتباطات مردمی.

۳-۲) ستادهای استانی ارتباطات مردمی

مرکز موظف است به منظور بهره گیری کامل از ظرفیت وزارتخانه ها، سازمان ها و دستگاه های اجرایی استانی برای ایجاد بستر مناسب در خصوص ارتباط نزدیک مردم و مسئولین، تنبیر رویکرد از تصدی گری به نظارت، ارتقای پاسخگویی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی متقاضیان، حذف بوروکراسی زاید



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۸۷/۱۳۳۲

تاریخ: ۱۳۳۲/۱۵/۱۲

پوست:

در دسترس بودن مسئولین و دیدار چهره به چهره با مردم؛ هر مامه ستادهای استانی ارتباطات مردمی را
با حضور نمایندگان تام الاختیار وزراء و روسای سازمان ها و مسئولین استانی، در مراکز استان ها برگزار نمایند

۳-۳) دفاتر مدیریت عملکرد

دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه های اجرایی و استانداری ها، با مرکز در اجرای این نظام نامه همکاری
می کنند.

۳-۴) مدیریت شبانه

مرکز موظف است به منظور نظارت بر عملکرد مدیریت شبانه دستگاه های اجرایی و پیگیری موارد مطروحه از
سوی دفتر مقام معظم رهبری، دفتر ریاست جمهوری و دفتر معاون اول رییس جمهور، نسبت به برقراری مدیریت
شبانه نهاد ریاست جمهوری اقدام نماید.

مرکز موظف است فهرست دستگاه های اجرایی و واحد های عملیاتی، که باید نوبت کاری شبانه داشته باشند را
در اجرای ماده ۷۱ قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، به تایید معاونت توسعه مدیریت و
سرمايه انسانی رییس جمهور برساند.

تبصره ۵: فرمانداری ها موظفند لیست مدیریت شبانه خود را به دفتر استاندار ارسال نمایند.

۳-۵) میز ارتباطات مردمی در شهرستان ها، فرمانداری های ویژه و مراکز استان ها

۴- فرایند ارتباطات مردمی:

ارتباط مردمی در چهار سطح شهرستان (روستا، بخش و شهر)، استان، دستگاه و ملی به صورت زیر انجام می گردد:



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۸۲/۸۲۲۰

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۲/۱۵

پوسته: _____

سطح شهرستان و فرمانداری ویژه:

۱-۲) به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به ارباب رجوع در هر شهرستان و فرمانداری ویژه، واحد ارتباط مردمی تحت عنوان میز ارتباطات مردمی با مسئولیت فرماندار تشکیل می گردد.

تبصره: فرمانداران موظفند متناسب با جمعیت شهرستان و تعداد مراجعین، کارکنانی را از مجموعه نیروی انسانی فرمانداری با ویژگی هایی نظیر سعه صدر، گشاده رویی، خوش برخورد، ساطع به امور انگری و مورد تایید حراست جهت خدمت در میز ارتباطات مردمی تعیین نمایند.

۲-۴) کلیه امور مربوط به ارتباطات مردمی لازم از ثبت مورد، مشاوره و راهنمایی، خدمت و ... باید در بستر سامان انجام پذیرد.

۳-۴) کلیه ادارات در سطح شهرستان باید به سیستم سامان متصل گردند.

۴-۴) تماس مولد مربوط به امور مراجعین نظیر:

- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم،
- دریافت مدارک و درخواست های مراجعین،
- انجام درخواست متقاضیان در صورت امکان و یا اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی،
- ارائه خدمات غیر قابل عرضه در دفتر پیشخوان خدمات شهری و روستایی،
- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذیربط،
- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین و ... توسط میز ارتباطات مردمی مشاوره و انجام می شود.

۵-۴) هر گونه ارجاع یا اقباسی باید به نحو مقتضی از طریق قابلیت های سامان و فناوری های نوین ارتباطی از قبیل پیامک، پست الکترونیکی و ... به متقاضی اطلاع رسانی گردد.

سطح استانی:

۶-۴) به منظور پاسخگویی سریع و صحیح به مردم، میز ارتباطات مردمی در دستگاه های اجرایی سطح استان با مسئولیت مدیر کل یا رئیس سازمان استان تشکیل می گردد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۳۱/۳۳۳

تاریخ: ۱۳۳۲/۱۱/۱۸

پست:

۱-۲) به منظور رسیدگی به ایده ها و پیشنهاد های مردمی، مرکز موظف است کفر گروه ویژه ای را تشکیل دهد
 ۲-۲) ایده ها و پیشنهاد های بررسی شده در کمیته مذکور، متناسب با ماهیت و محتوا به دستگاه اجرایی مربوطه
 ارجاع می گردد.
 ۲-۳) دستگاه اجرایی پس از بررسی ایده و پیشنهاد های واصله از مرکز، نتیجه بررسی را به پیشنهاد دهنده و مرکز
 اطلاع و در صورت لزوم اقدامات تکمیلی برای تحقق پیشنهاد ها را انجام می دهد.
 ۲-۴) مرکز مسئولیت نظارت بر فرایند رسیدگی به ایده ها و پیشنهاد ها را در دستگاه های اجرایی بر عهده دارد.
 ۲-۵) نظارت بر حسن جریان امور (فرایند و سطوح) توسط مرکز صورت می پذیرد و سامانه ۶۱۳۳، سامانه نظارتی
 بر سامان خواهد بود.
 ۲-۶) مرکز موظف است نسبت به راه اندازی سیستم سامان در معاونت های رئیس جمهور و دفاتر مشترک در نهاد
 ریاست جمهوری اقدام نموده تا کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامان ثبت و به کار تابل الکترونیکی مرکز ارجاع
 گردد.
 ۲-۷) مرکز موظف است فرایند ابلاغ پی نوشت ریاست جمهوری در بستر سامان را فراهم نماید.

الف) ابزار و تجهیزات:

الف) سامان:

۱-۵) شماره تلفن سه شماره ای ۱۱۱ جهت ارتباط مردم بقصص نقاط کشور با دولت به صورت رایگان تعیین می گردد.
 ۲-۵) ثبت تمام امور مربوطه به ارتباطات مردمی در کلیه سطوح، در بستر سامانه جامع و یکپارچه الکترونیکی ارتباط
 مردم و دولت (سامان) الزامی می باشد.
 ۳-۵) با توجه به ماده ۱۱ تصویب نامه شماره ۲۴۲۹۴/ت/۱۸۱۸۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۲۲/۱۹ کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸
 قانون اساسی، آرایه هر گونه خدمت به متقاضی، منوط به دریافت شماره ملی می باشد.
 ۴-۵) مرکز باتوجه به استقرار سامان از پذیرش مولد مکتوب (به صورت سنتی) پرهیز نموده و باید متقاضیان را جهت
 بهره گیری از خدمات سامان و تلفن ۱۱۱ راهنمایی نماید.

ب) سایت:

۵-۵) دستگاه های اجرایی موظفند امکان ثبت مورد اعم از درخواست، شکایت، ایده، پیشنهاد و ... را در درگاه اینترنتی
 فراهم نمایند.

شماره ۲۰۶۸۲۱۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۵

پست



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شمه ارتقا و توسعه سامند:

۱-۶) مرکز موظف است به منظور رسیدگی به موارد ثبت شده در سامد برای کلیه وزراء، روسای سازمان ها، استانداران و معاونین آنان، کارتایل الکترونیکی ایجاد نماید.

۲-۶) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است نسبت به استقرار و توسعه شبکه دولت الکترونیک به منظور تسهیل سامد تا سطح شهرستان، طبق این نظام نامه اقدام نماید.

۳-۶) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است زمینه ارتباط بین سامد (تلفن ۱۱۱) و سایر تلفن های سه شماره ای ضروری و خدمات رسان را با هماهنگی مرکز فراهم نماید.

۴-۶) دستگاه های اجرایی موظفند "ارتباط سامد با سایر اتوماسیون های دستگاه های ذیربط" را ظرف مدت ۲ ماه پس از تصویب این نظام نامه فراهم نمایند.

۵-۶) دستگاه های اجرایی موظفند ظرف شش ماه از تصویب این نظامنامه مرکز تماس دستگاه را به گونه ای ایجاد یا ارتقا دهند که جوابگوی کلیه نیازهای ارتباط مردمی، اعم از پذیرش، مشاوره و راهنمایی، استعلام، اطلاع رسانی و ... بوده قابلیت شبکه شدن با مرکز سایر دستگاه ها را داشته باشد.

۶-۶) مرکز بر اساس جمعیت و سایر شاخص های فعالیت های سامد در هر استان، تشکیلات تفصیلی مناسب را در قالب تشکیلات دفاتر مدیریت عملکرد، تنظیم و برای تأیید به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور پیشنهاد می نماید.

۷-آموزش:

۱-۷) مرکز موظف است با هماهنگی روابط عمومی دستگاه های اجرایی و سازمان صدا و سیما نسبت به معرفی سامد و شماره تلفن های ۱۱۱ و ۶۱۳۳ به طرق مقتضی اقدام نماید.

۲-۷) مرکز موظف است در راستای اجرای ماده ۵۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، برنامه آموزشی خود را به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور برساند.



جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۸۲/۲۲۰

تاریخ: ۱۳۸۲/۱/۱۵

پست: ...

۸- سازمان کار:

۱-۸) سیاستگذاری، حمایت و تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقای ارتباطات مردمی در نظام انظری، به پیشنهاد نهاد ریاست جمهوری و پس از تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، به عهده شورای عالی اداری است.

۲-۸) مرکز موظف است کلیه مولود واصله به نهاد ریاست جمهوری، اعم از پستی، حضوری، ایمیل، دور نگار، سفرهای استانی و ... را با بهره گیری از ظرفیت دستگاه های اجرایی و دقائر استانداری ها، پردازش نماید.

۳-۸) مسئولین دستگاه های اجرایی مشمول این مصوبه، حسب مورد موظفند در راستای مصوبه شماره ۱۳۳۱۳۲۷/ت ۲-۲۳۸ مورخ ۱۳۸۴/۴/۹ هیات وزیران، برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در روز و زمان مشخص (یک روز در هفته)، تعیین و از طریق رسانه های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۴-۸) به منظور بهره گیری از ظرفیت اسامد استانداران موظفند علاوه بر انجام ملاقات مردمی شفاهی، به همراه مسئولین ذیربط دستگاه های اجرایی، جهت پاسخگویی مستقیم به مردم در محل استقرار اسامد در استانداری حضور یابند.

۹- اختیارات:

۱-۹) مرکز موظف است در صورت صلاحدید نسبت به تشکیل جلسات حل مسئله با حضور ذینفع و دستگاه های اجرایی مرتبط اقدام نموده و در صورت استکاف یا تعال دستگاه های اجرایی از اجرای تصمیمات منخذه مرکز می تواند شاکین را به مراجع ذیصلاح جهت اقامه دعوی معرفی نماید.

۲-۹) ایرانیان مقیم خارج از کشور می توانند با استفاده از امکانات فراهم شده در این نظام نامه، شکایت، درخواست ها، پیشنهادات و گزارش های خود را به مرکز ارسال نمایند.

۱۰- مسئولیت ها:

۱-۱۰) مسئولیت حسن اجرای این مصوبه در وزارتخانه ها بر عهده وزراء، در موسسات و سازمان ها بر عهده بالاترین مقام دستگاه در شرکت های دولتی بر عهده مدیران عامل، در استان ها بر عهده استانداران و در شهرستان ها بر عهده فرمانداران می باشد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶۱۸۲/۱۳۳۲

تاریخ: ۱۳۵۲/۱۴/۱۵

پست: _____

۱-۲) مسئولیت بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده سیز ارتباطات مردمی مستقر در فرمانداری، در سطح استان و دستگاه های اجرایی، بر عهده دفاتر می باشد. بررسی و رسیدگی به گزارش ها، طرح ها و پندها، توسط واحدها و یا دفاتر تخصصی ذیربط، حسب مورد انجام خواهد شد.

۱-۲) شکایات از مسئولین مرتبط با واحدهای ارتباطات مردمی در سلسله مراتب اداری به ترتیب زیر انجام می شود:
الف - شکایات از روسای ادارات و سیز ارتباطات مردمی در سطح شهرستان مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار می گیرد.

ب - شکایات از مدیران دستگاه های اجرایی استان، فرمانداران و دفاتر، مستقیماً توسط استاندار مورد رسیدگی قرار می گیرد.

ج - شکایات از معاونین، مدیران و دفاتر وزارتخانه ها و سازمان ها توسط وزیر یا رئیس سازمان مورد رسیدگی قرار می گیرد.

تصوه: رسیدگی به سلسله مراتب اداری به شرح فوق، رافع وظایف مراجع قانونی از جمله هیات رسیدگی به تخلفات اداری نیست.

۱-۴) گزارش های واصله از نحوه عملکرد روسای واحدهای اجرایی شهرستان توسط فرماندار، مدیران اجرایی استان و فرمانداران توسط استاندار، استانداران و مدیران پست های اجرایی در ستاد، توسط مرکز مورد رسیدگی قرار می گیرد.

۱۱ - فرآیند گزارش دهی، نظارت و ارزیابی عملکرد:

۱۱-۱) مدیریت عملکرد ارتباطات مردمی در پستار بلند در چهار سطح شهرستان، استان، دستگاه و ملی بر اساس اهداف عملکردی پیش تعیین شده و در قالب شاخص های عمومی در حوزه ارتباطات مردمی به شرح ذیل اجرایی می گردد:



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

سطح شهرستان:

۲-۱۱) فرمانداری و واحدهای اجرایی شهرستان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و انواع گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر، به استانداری و واحدهای اجرایی مربوطه در استان، ارسال نمایند.

۳-۱۱) فرمانداری‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامده، به صورت مستمر نظرات مردم از عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری را مورد سنجش قرار داده و نتایج را به استانداری ارسال نمایند.

۴-۱۱) فرمانداری‌ها موظفند در مقاطع زمانی سه ماهه ضمن بررسی نظرات مردم و نظرات مستمر بر عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری، نسبت به ارزیابی، رتبه‌بندی و تحلیل عملکرد اقدام و نتایج حاصله را جهت تصمیم‌گیری و ارائه پیشنهادهای اصلاحی، به منظور تبدیل نمونه به دانش قابل استناد برای بهبود عملکرد در سطح شهرستان ارائه نموده و گزارش آن را به استانداری ارسال نمایند.

سطح استان:

۵-۱۱) واحدهای مدیریت عملکرد استانداری و دستگاههای اجرایی در استان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر به ترتیب به مرکز و ستاد دستگاههای اجرایی مربوطه ارسال نمایند. همچنین نتایج حاصل از تحلیل داده‌های عملکرد، علل و ریشه‌های ضعف عملکرد به همراه راه کارها و برنامه‌های اجرایی را جهت تصمیم‌گیری لازم، به کارگروه تخصصی پژوهش، فناوری و تحول اداری استان ارسال می‌نمایند.

۶-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند با اعمال نظارت مستمر بر فرمانداری‌ها، میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود عملکرد در سطح شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه، پیگیری نمایند.

۷-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانی‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامده، نظرات مردم از عملکرد دستگاههای اجرایی استان و استانی‌ها را به صورت مستمر مورد سنجش قرار داده نتایج را به مرکز ارسال نمایند.

۸-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانی‌ها موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاههای اجرایی استان و استانداری، نسبت به ارزیابی و تحلیل عملکرد آنها در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام، نتایج را جهت تصمیم‌گیری و ارائه



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶/۱۳۳۷/۱۱۵

تاریخ: ۱۳۳۷/۱۱/۱۵

پوسته: _____

پیشنهادهای اصلاحی به منظور تبدیل نمودن به نقش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح استان لاریه نموده، گزارش آن را به مرکز نیز ارسال نمایند.

۱۱-۱۱) دفتر مدیریت عملکرد استنادیها موظفند نتایج ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی استان در حوزه ارتباطات مردمی، که هر ساله در قالب شاخصهای عمومی از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مبالغه می شود را وارد سامانه نظام جامع مدیریت عملکرد مستقر در استنادی نمایند.

۱۱-۱۰) استنادیها می توانند از دستگاههای اجرایی استانی و شهرستانی برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی استان تقدیر نمایند.

سطح دستگاه:

۱۱-۱۱) دفتر مدیریت عملکرد دستگاههای اجرایی موظفند انواع گزارشهای تحلیلی دادههای عملکرد از تجمیع گزارشهای مربوط به دستگاههای استانی، نتایج حاصل از تحلیل دادههای عملکرد، علل و ریشههای ضعف عملکرد به همراه راه کارها و برنامههای اجرایی و نیز گزارشهای مربوط به نظرات مردمی را جهت تصمیم گیری لازم به شورا/کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز، به صورت فصلی ارسال نمایند.

۱۱-۱۲) دفتر مدیریت عملکرد دستگاههای اجرایی موظفند بر اساس فرمهای نظرسنجی طراحی شده در سامانه، به صورت مستمر نظرات مردم از عملکرد دستگاه اجرایی را سنجش و نتایج آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۳) دفتر مدیریت عملکرد دستگاههای اجرایی موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه متبوع، نسبت به ارزیابی رتبه بندی و تحلیل عملکرد در مقاطع زمانی سه ماهه اتمام، نتایج حاصل به همراه پیشنهادهای اصلاحی را جهت تصمیم گیری و تبدیل نمودن به نقش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح دستگاه به کار گیرند و گزارش آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۴) بالاترین مقام دستگاه های اجرایی می توانند از واحدها و یا موسسات و سازمان های اجرایی وابسته برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی دستگاه تقدیر نمایند.

سطح ملی:

۱۱-۱۵) مرکز موظف است در مقاطع زمانی شش ماهه، از تجمیع گزارشهای دستگاهی و استانی به همراه گزارش مربوط به نظرات مردمی، انواع گزارشهای تحلیلی دادههای عملکرد را تهیه و به همراه پیشنهادهای راه کارهای



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶/۹۲/۵۲۳

تاریخ: ۱۳۹۲/۸/۵

پوست

۱۲- به رئیس جمهور و هیأت دولت ارایه برای طرح در شورای عالی اداری، به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نماید.

۱۱-۱۶) مرکز موظف است به صورت مستمر بر نحوه پاسخگویی تلفن ۱۱۱ در استان‌ها و کارنابل دستگاه‌های اجرایی نظارت نماید.

۱۱-۱۷) مرکز موظف است میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود در چهار سطح ملی، دستگاهی، استان و شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه پیگیری نماید.

۱۱-۱۸) مرکز موظف است هر ساله شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور اعلام، تا در قالب شاخص‌های عمومی سالانه از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید. ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی با مسئولیت مرکز، از طریق همین سامانه صورت خواهد گرفت.

۱۱-۱۹) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور می‌تواند از دستگاه‌های اجرایی برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی تقدیر نماید.

۱۲- این مصوبه جایگزین مصوبه شماره ۸۲-۱۸۵۰۱۹۰ مورخ ۱۲/۵/۱۳۸۴ شورای عالی اداری می‌شود.

۱۳- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (مدیرخانه شورای عالی اداری) ضمن نظارت بر حسن اجرای مصوبه، گزارش نحوه اجرای آن را به شورا ارایه می‌نماید.

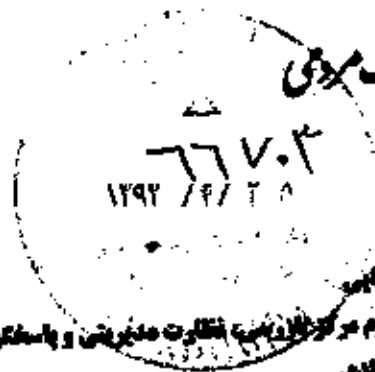
محمود احمدی نژاد

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره ۹۴۵۰۰
تاریخ ۱۳۷۱/۹/۱۴
مست



مرکز ارتباطات مردمی
رئیس



جناب آقای آبهامی
سرپرست محترم مرکز ارتباطات مردمی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
جناب آقای آزادی

مدیر کل محترم بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت دادگستری
جناب آقای اسلامی نهار

مشاور محترم وزیر و مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت راه و ترابری
جناب آقای اسماعیلی

مدیر کل محترم ارزیابی عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
جناب آقای احمدی

مدیر کل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت ورزش و جوانان
جناب آقای جنتی

مدیر کل محترم بازرسی و روابط عمومی وزارت اطلاعات
جناب آقای جهادی

مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت امور اقتصادی و دارایی
جناب آقای حاجی زاده

مشاور محترم وزیر و مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
جناب آقای حاجی زاده

مدیر کل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت کشور
جناب آقای رحمانی

مدیر کل محترم ارزیابی و نظارت وزارت امور خارجه
جناب آقای سبحانی

مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
جناب آقای شاه میرزایی

مدیر کل محترم بازرسی رسیدگی به شکایات وزارت نفت
جناب آقای صمدانی

مشاور محترم وزیر و مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت
جناب آقای صدیقی

مدیر کل محترم هماهنگی و یکپارگی ویژه وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح
سرکار عالی کارکنان

مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت نیرو
جناب آقای محمد خانی

مدیر کل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت جهاد کشاورزی
جناب آقای ملکی

مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
ناب آقای مستقیم

مدیر کل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت آموزش و پرورش

بزرگوار
جناب آقای آبهامی
سازمان ارتباطات مردمی
با شماره پرونده ۱۳۷۱/۹/۱۴
شکایات مدیران دفتر بازرسی
بند ۱ و ۲ باجمعه موارد ارتقاء دانشکده
سرد توجیه جدول بازرسی
۹۲،۶۲۵

مست
جناب کمر صمدانی
لطفاً پیرو مناسبت و طبق دستور
اقدام در پیگیری نماید
۹۲،۶۲۵

شماره ۹۴۵۰۰
تاریخ ۱۳۶۱/۴/۲۶
مکان



مرکز ارتباطات مردمی
رئیس

۷۶۷۰۴
۱۳۹۲/۴/۲۵

برستان
نیایش
مبارک با پیوسته در ایران ارد
با همکاری سازمان امور مالی و دار
کتابیات هیئت منتظر قرار گیرد
نمبر ۶۰۰۰ با جمع به موارد ارتقاء و آموزش
مسود شرح جدول قرار گیرد
۹۲۶۲۵

- جناب آقای آقایی
سرپرست محترم مرکز ارتباطات معنوی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
- جناب آقای آزادی
مدیرکل محترم بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت راه و ترابری
- جناب آقای اسلامی تبار
مشاور محترم وزیر و مدیرکل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت راه و ترابری
- جناب آقای اسماعیلی
مدیرکل محترم ارزیابی عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
- جناب آقای احمدی
مدیرکل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت ورزش و جوانان
- جناب آقای حجتی
مدیرکل محترم بازرسی و روابط عمومی وزارت اطلاعات
- جناب آقای حدادی
مشاور محترم وزیر و مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت امور اقتصادی و دارایی
- جناب آقای حاجی زاده
مشاور محترم وزیر و مدیرکل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
- جناب آقای حاجی زاده
مدیرکل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت کشور
- جناب آقای ریانی
مدیرکل محترم ارزیابی و نظارت وزارت امور خارجه
- جناب آقای سجادی
مشاور محترم وزیر و مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- جناب آقای شاه میرزایی
مدیرکل محترم بازرسی رسیدگی به شکایات وزارت نفت
- جناب آقای صدائیکو
مشاور محترم وزیر و مدیرکل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت
- جناب آقای شهبازی
سرکار خانم کارگرنجفی
مشاور محترم وزیر و مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات نیرو
- جناب آقای محمدخانی
مدیرکل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت جهاد کشاورزی
- جناب آقای ملکی
مدیرکل محترم دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- جناب آقای مستقیم
مدیرکل محترم ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت آموزش و پرورش

به محبت
جناب کسر صانعی
لطفاً به دستور آقای وطنی کسر
اقدام و پیگیری نماید

۹۲۶۲۵
سکریفانیا
سید
هشام
لطفاً مطالعه و اقدام به مساعدت نماید
از این خواهرهای گرامی و محبت با تمام
و تأمین به اجراء عمل آید
تا به اطلاع آید
۶۴