



شماره نامه: ۱۰۵۹۲

تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

ساعت: ۱۸:۰۹

پوست: ندارد



باسمه تعالی

برادر ارجمند جناب آقای کاظمی وزیر محترم آموزش و پرورش
 برادر ارجمند جناب آقای هاشمی وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات
 برادر ارجمند جناب آقای اکرمی سرپرست محترم وزارت امور اقتصادی و دارایی
 برادر ارجمند جناب آقای ظفرقندی وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
 برادر ارجمند جناب آقای میدری وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی
 برادر ارجمند جناب آقای نوری قزلجه وزیر محترم جهاد کشاورزی
 برادر ارجمند جناب آقای عراقچی وزیر محترم امور خارجه
 برادر ارجمند جناب آقای رحیمی وزیر محترم دادگستری
 خواهر ارجمند سرکار خانم صادق وزیر محترم راه و شهرسازی
 برادر ارجمند جناب آقای اتابک وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت
 برادر ارجمند جناب آقای سیمایی صراف وزیر محترم علوم، تحقیقات و فناوری
 برادر ارجمند جناب آقای صالحی وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی
 برادر ارجمند جناب آقای مؤمنی وزیر محترم کشور
 برادر ارجمند جناب آقای صالحی امیری وزیر محترم میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
 برادر ارجمند جناب آقای پاک نژاد وزیر محترم نفت
 برادر ارجمند جناب آقای علی آبادی وزیر محترم نیرو
 برادر ارجمند جناب آقای دنیا مالی وزیر محترم ورزش و جوانان
 برادر ارجمند جناب آقای پورمحمدی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور
 برادر ارجمند جناب آقای فرزین رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
 برادر ارجمند جناب آقای اوحدی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران
 خواهر ارجمند سرکارخانم انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست
 خواهر ارجمند سرکارخانم انصاری رئیس محترم سازمان ملی استاندارد ایران
 برادر ارجمند جناب آقای بابائی رئیس محترم سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
 برادر ارجمند جناب آقای مسجدی آرانی رئیس محترم سازمان پزشکی قانونی کشور

حائز اهمیت

موضوع: تمهید شرایط و آمادگی جهت اجرای طرح فوریت های اداری (فواد) از تاریخ ۱۴۰۴/۲/۱۶

با سلام و احترام؛

به استحضار می‌رساند در راستای تحقق بندهای (۱۷) و (۲۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و مبتنی بر مفاد ماده (۹۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، با هدف تقویت فرآیند پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به شهروندان و ارتقاء رضایت خدمت گیرندگان و همچنین در اجرای بند چهارم از اقدامات ذیل محور سوم برنامه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه ۱۹۲مین جلسه شورای عالی اداری با شماره ۹۸۸۴۴ مورخ ۱۴۰۳/۱۰/۲۶)، «سامانه فوریت‌های اداری (فواد)» با کد سه رقمی ۱۲۸ در مرحله بهره برداری قرار دارد. در همین راستا و با هدف رصد مستمر نحوه و کیفیت ارائه



شماره نامه: ۱۰۵۹۲

تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

ساعت: ۱۸:۰۹

پوست: ندارد

خدمات در دستگاه‌های اجرایی با تمرکز بر هفت شاخص کلیدی به شرح ذیل، مقرر است با تشریف فرمایی و صدور دستور معاون اول محترم رئیس جمهور طرح صدرالاشاره از تاریخ ۱۴۰۴/۲/۱۶ بصورت آزمایشی در استان قزوین اجرایی شود. با عنایت به آنکه مبتنی بر چارچوب‌های علمی و اسناد بالادستی، شاخص‌های مذکور از شروط و لوازم اولیه ارائه خدمت با کیفیت شمرده شده، مستدعیست نسبت به تمهید شرایط، لزوم ایجاد وحدت رویه و نظارت و بازرسی مستمر بر روند رعایت بهینه و کامل شاخص‌های هفت گانه به منظور ارائه با کیفیت خدمات به مردم شریف ایران اسلامی در سطوح ستادی، وابسته، استانی و شهرستانی آن وزارتخانه/سازمان در سراسر کشور دستور اقدام مقتضی صادر فرمائید.

۱) اطلاع‌رسانی مناسب قوانین، مقررات، مراحل و فرآیندهای ارائه خدمت:

- اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف قوانین، مقررات، مراحل و فرآیندهای ارائه خدمت به طرق مختلف از جمله وبگاه یا درگاه سازمانی دستگاه اجرایی، برنامه‌های کاربردی در بستر تلفن همراه و فضای مجازی، تبلیغات محیطی و نظایر آن.
- بروزرسانی مستمر اطلاعات مرتبط با مدیران، ساختارها و اخبار مرتبط با دستگاه اجرایی در وبگاه یا درگاه سازمانی مرتبط.
- اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف مدت زمان ارائه خدمت از لحظه درخواست خدمت گیرنده تا زمان تحویل خدمت.
- اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف هزینه قانونی، مدارک و مستندات لازم مرتبط با خدمت با استناد به قوانین و مقررات موضوعه.
- اطلاع‌رسانی دقیق، شفاف و به موقع در صورت اختلال یا نقص کلی یا جزئی در ارائه خدمت/خدمات دستگاه اجرایی.
- پاسخگویی دقیق و شفاف مدیران و کارمندان در زمینه نحوه دریافت خدمت و ارائه راهنمایی لازم به مراجعین.

۲) اطلاع‌رسانی به موقع و شفاف تصمیمات مرتبط با ارائه خدمت:

- اطلاع‌رسانی به موقع و شفاف هرگونه تغییر در فرآیندها یا مدارک لازم برای ارائه خدمت با استناد به تصمیمات مراجع اداری.
- عدم تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مراجعین.
- بیان ادله معتبر، استدلال‌ها و استنادهای قانونی در ابلاغ تصمیمات مدیران و مراجع اداری.
- اطلاع رسانی مکتوب در زمینه نتیجه پیگیری درخواست ثبت شده یا مراجعه کننده یا تصمیم اداری مرتبط با ایشان.

۳) آمادگی کامل تجهیزات، سامانه‌های اداری یا ابزارهای ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت:

- بررسی و پایش دوره‌ای عملکرد زیرساخت‌های اداری و ارتباطی از جمله سامانه‌های الکترونیکی، خطوط ثابت تلفن، تلفن گویا، دورنگار (فکس)، برنامه‌های کاربردی تحت وب دستگاه اجرایی و نظایر آن و اطمینان از صحت عملکرد آن‌ها.
- پیش‌بینی راه حل‌های جایگزین برای استمرار ارائه خدمت در مواقعی که تجهیزات یا شبکه دچار اختلال یا نقص شده اند.
- پیش‌بینی و تمهید شرایط و آمادگی لازم برای رفع خرابی تجهیزات و سامانه‌ها با قید فوریت و در کمترین زمان ممکن.
- در صورت بروز اختلال یا خرابی در زیرساخت‌ها، اطلاع‌رسانی دلیل مربوطه و اعلام زمان مشخص برای ادامه خدمت رسانی.

۴) ایجاد شرایط حاکی از احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی در ارائه خدمت:

- استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکم‌آمیز در تمامی فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، دعوت‌نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها.
- رعایت حرمت مراجعین و در صورت نیاز به بازرسی مراجعین استفاده از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی.
- رعایت ادب و نزاکت مدیران و کارمندان در گفتار، رفتار و مکاتبات با مراجعین.
- ثبت درخواست، تخصیص نوبت یا صدور کد پیگیری و اطلاع رسانی زمان تقریبی تحویل خدمت به مراجعه کننده.
- رعایت حریم خصوصی مراجعین توسط مدیران و کارمندانی که دسترسی به اطلاعات ایشان دارند.
- فراهم نمودن امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین در محیط ارائه خدمت از جمله تمهید شرایط سرمایشی و گرمایشی، تعبیه مبلمان اداری در فضای انتظار مراجعین، تسهیل دسترسی به ساختمان‌ها، ابنیه، امکانات و سامانه های اداری بویژه برای اشخاص توانخواه، تسهیل ارتباط با مدیر یا کارمند مرتبط با خدمت و نظایر آن.
- رعایت حقوق اشخاص توانخواه در دریافت خدمات مطابق با قوانین و مقررات موضوعه.



شماره نامه: ۱۰۵۹۲

تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

ساعت: ۱۸:۰۹

پیوست: ندارد

- عدم درخواست هزینه، مدارک و مستندات بیش از آنچه که در قوانین و مقررات مربوط به ارائه خدمت تکلیف شده است.
- پرهیز از انجام امور شخصی توسط مدیران و کارمندان در ساعات اداری و در معرض دید مراجعین.

۵) رعایت زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت:

- شروع خدمت رسانی در ساعت مشخص شده در قانون و عدم تأخیر در شروع ارائه خدمت.
- اتمام خدمت رسانی در ساعت مشخص شده در قانون و عدم تعجیل در اتمام ارائه خدمت.
- ارائه خدمت بصورت پیوسته و مستمر در ساعات و روزهای کاری که توسط قوانین و مقررات تکلیف شده است.
- اطلاع رسانی تاریخ و ساعت ارائه خدمت برای آندسته از خدماتی که امکان ارائه آن ها بصورت مستمر وجود ندارد.

۶) استمرار در ارائه خدمت و عدم موکول کردن آن به زمان های آتی بدون توجیه قانونی:

- پرهیز از توقف یا به تعویق انداختن تمام یا بخشی از فرآیند ارائه خدمت توسط مدیران یا کارمندان بدون دلیل قانونی.
- پرهیز از توقف یا به تعویق انداختن امضاء یا تأیید اوراق و اسناد اداری مرتبط با خدمت به زمان های آتی بدون دلیل قانونی.
- اطلاع رسانی دقیق، شفاف و به موقع دلیل قانونی مرتبط با توقف یا به تعویق انداختن ارائه خدمت.
- تمهید شرایط ارائه خدمت به مراجعه کننده در همان روز کاری مراجعه ایشان در صورت امکان.

۷) استمرار در ارائه خدمت و عدم وابستگی آن به حضور مدیر/کارمند خاص:

- حضور مستمر مقام یا مدیر تصمیم گیر یا دارای حق امضاء یا کارمندان مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت.
- پیش بینی نیروی جایگزین در مواقعی که مقام یا مدیر یا کارمند اصلی ارائه دهنده خدمت حضور ندارد.
- رعایت عدم وابستگی کامل یک یا چند خدمت به حضور یک مدیر یا کارمند خاص (پیش بینی تفویض اختیار یا گردش کار به سایر کارمندان مجاز).

علاءالدین رفیع زاده

رونوشت:

برادر ارجمند جناب آقای دکتر عارف معاون اول محترم رئیس جمهور؛ جهت استحضار