

دفتر وزیر

کار خیر رزق را زیاد می کند . امام جعفر صادق (ع)

بسمه تعالی

بخشنامه به :

کلیه شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیرمجموعه  
مؤسسات آموزشی و تحقیقاتی وابسته

پیرو ابلاغ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (موضوع تصویب نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری) و ضرورت مدیریت نظاممند و یکپارچه بر این مقوله در صنعت آب و برق، بدینوسیله دستورالعمل اجرایی نظامنامه مذکور به انضمام فرمهای مربوط جهت اجرای دقیق در تمامی سطوح ابلاغ می گردد.

سید پرویز فتاح

وزیر نیرو

رونوشت :

- قائم مقام وزیر به انضمام دستورالعمل مذکور .
- معاونین و مشاورین وزیر به انضمام دستورالعمل مذکور .
- دفاتر حوزه وزارتی به انضمام دستورالعمل مذکور .
- دفتر نظارت و ارزیابی جهت اقدام .

## فرم شکایت یا درخواست مردمی

ع-۱۳۴ (۲-۱۳۸۵) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
فرم شماره (۱) - صفحه یک

### مشخصات اشخاص حقیقی

۱- نام و نام خانوادگی:	۲- نام پدر:	۳- شماره شناسنامه:
۴- کد ملی:	۵- محل صدور: استان _____	۶- تاریخ تولد: _____
۴-۱- کد پستی:	شهرستان: _____	روز _____ ماه _____ سال _____
۷- میزان تحصیلات:	۸- محل:	۹- محل اشتغال:
۱۰- آدرس محل اشتغال:	تلفن: _____	
۱۱- آدرس محل سکونت:	کد پستی:	تلفن: _____
۱۲- وضعیت خاص: <input type="checkbox"/> خانواده شهید <input type="checkbox"/> جانباز <input type="checkbox"/> آزاده <input type="checkbox"/> رزمنده <input type="checkbox"/> روشمند <input type="checkbox"/> معلول <input type="checkbox"/> بی سرپرست <input type="checkbox"/> یتیم <input type="checkbox"/> روحانی <input type="checkbox"/> تحت پوشش مرکز امدادی <input type="checkbox"/>		

### مشخصات اشخاص حقوقی

۱- نام شرکت:	۲- شماره ثبت:	۳- زمینه اصلی فعالیت:
۴- نام و نام خانوادگی مدیر عامل:	کد ملی:	تلفن:
۵- آدرس پستی شرکت:	کد پستی:	تلفن:
۶- آدرس پست الکترونیکی شرکت:	دورنگار:	

### نام دستگاه یا واحد سازمانی مورد شکایت:

۱- آیا در رابطه با شکایت یا درخواست خود منازکی دارید؟  بلی  خیر  برگ ضمیمه شده است.

۲- آیا در مراجع دیگر نیز اقدام به شکایت یا درخواست نموده‌اید؟  بلی  خیر  نام مرجع: \_\_\_\_\_

۳- نتیجه شکایت یا درخواست ..... برگ ضمیمه شده است.

۴- آیا سابقه طرح شکایت یا درخواست از این دستگاه را داشته‌اید؟  بلی  خیر

۵- آیا شکایت یا درخواست شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است:  بلی  خیر

۶- آیا از نحوه پاسخگویی دستگاه در مورد شکایت یا درخواست قبلی خویش راضی هستید؟  بلی  خیر

تاریخ درج شکایت یا درخواست در مرحله قبل:

فرمانداری  واحد اجرایی استان  استانداری  وزارتخانه یا سازمان

### خلاصه موضوع

تاریخ: \_\_\_\_\_ امضاء یا اثر انگشت: \_\_\_\_\_

### شماره ثبت: \_\_\_\_\_ تاریخ: \_\_\_\_\_

هموطن گرامی توجه فرمایید: طرح شکایت در مراجع بالاتر منوط به عدم پاسخگویی در موعد مقرر یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی در مراجع پایین‌تر است. در صورتی که شکایت یا درخواست ابتدا در مراجع بالاتر مطرح شود برای رسیدگی به مراجع ذیربط ارجاع خواهد شد.

این قسمت توسط شاکی با متقاضی تکمیل می‌شود

مرحله درج شکایت یا درخواست	موضوع درخواست	موضوع شکایت	ماهیت موضوع
<input type="checkbox"/> فرمانداری	<input type="checkbox"/> ۱) کمک و مساعدت	<input type="checkbox"/> ۱) تخلفات اداری کارکنان	<input type="checkbox"/> شکایت
<input type="checkbox"/> واحد اجرایی استانی	<input type="checkbox"/> ۲) امور درمانی، آموزشی و فرهنگی	<input type="checkbox"/> ۲) اشکالات، مدیریتی	<input type="checkbox"/> درخواست
<input type="checkbox"/> استانداری	<input type="checkbox"/> ۳) اشتغال	<input type="checkbox"/> ۳) نقص شرح وظایف، قوانین و مقررات	<input type="checkbox"/> پیشنهاد
<input type="checkbox"/> دستگاه ذی ربط	<input type="checkbox"/> ۴) امور عمومی	<input type="checkbox"/> ۴) فساد اداری	<input type="checkbox"/> گزارش
<input type="checkbox"/> نهاد ریاست جمهوری	<input type="checkbox"/> ۵) امور خصوصی	<input type="checkbox"/> ۵) عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی	

مصادیق درخواست		مصادیق شکایات	
<input type="checkbox"/> ۳.۲ بازگست به کار	<input type="checkbox"/> ۱.۱ وام و تسهیلات بانکی	<input type="checkbox"/> ۱.۲ عدم توانایی یا سوء مدیریت	<input type="checkbox"/> ۱.۱) برخورد نامناسب با ارباب رجوع
<input type="checkbox"/> ۵.۲ از کار افتادگی و بازنشستگی	<input type="checkbox"/> ۳.۱ کمک مالی بلاعوض	<input type="checkbox"/> ۲.۲ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع	<input type="checkbox"/> ۳.۱) تبعیض و انصاف سابقه شخصی
<input type="checkbox"/> ۶.۲ احداث سونت (بیمه و غیره)	<input type="checkbox"/> ۳.۲ تحت پوشش سرازر اصلی	<input type="checkbox"/> ۱.۳ نقص یا اشکالات موجود در فوین	<input type="checkbox"/> ۳.۲) نقص یا عدم اجرای قوانین و مقررات
<input type="checkbox"/> ۷.۲ افزایش حقوق	<input type="checkbox"/> ۱.۲ فلور، درمان و تجهیزات پزشکی	<input type="checkbox"/> ۲.۳ نامناسب بودن روش های اجرایی	<input type="checkbox"/> ۳.۳) تأخیر یا خدت انجام وظایف قانونی
<input type="checkbox"/> ۱.۲ اصلاح قوانین و مقررات	<input type="checkbox"/> ۲.۲ دفترچه بیمه خدمات درمانی	<input type="checkbox"/> ۱.۴ درخواست یا دریافت رشوه	<input type="checkbox"/> ۵.۱) لوابه خدمات نامناسب
<input type="checkbox"/> ۳.۲ زمین و سکن (خرید، رهن، اجاره)	<input type="checkbox"/> ۳.۲ امور تحمیلی (انتقال، تنظیم و ...)	<input type="checkbox"/> ۲.۲ اختلاس یا نپائی در معاملات دولتی	<input type="checkbox"/> ۶.۱) عدم حضور مسئولین مربوطه در محل کار
<input type="checkbox"/> ۳.۲ عمران شهری و روستایی	<input type="checkbox"/> ۳.۲ زمین درمدا جانی	<input type="checkbox"/> ۲.۴ سوء استفاده از موقتت شغلی	<input type="checkbox"/> ۴.۱) عدم رعایتی مناسب
<input type="checkbox"/> ۳.۲ تسهیلات عمومی و صنوبر مجوزها	<input type="checkbox"/> ۱.۳ اشتغال به کار	<input type="checkbox"/> ۱.۳ عدم وجود امکانات رفاهی مناسب	<input type="checkbox"/> ۱.۱) عدم رعایت در گروه ها و اجزای غیر قانونی
<input type="checkbox"/> ۱.۳ امور سجلی و گذرنامه ای	<input type="checkbox"/> ۲.۲ امکانات برای ایجاد اشتغال	<input type="checkbox"/> ۲.۳ سایر موارد	
<input type="checkbox"/> ۳.۲ امور نظام وظیفه	<input type="checkbox"/> ۳.۲ امور پزشکی		

نظریه کارشناسی:

آیا قبلاً شکایت، درخواست، پیشنهاد یا گزارش شاکی یا متقاضی در مرحله قبل طرح شده است:  بلی  خیر

طرح شکایت، درخواست، پیشنهاد، گزارش اولیه

علت درخواست تجدیدنظر:

عدم رضایت شاکی یا متقاضی از پاسخ دریافت داشته

عدم پاسخگویی به شاکی یا متقاضی در زمان معین

تاریخ درج شکایت یا درخواست: ..... / ..... / .....

نظریه: قابل اقدام  غیر قابل اقدام

علت یا استناد قانونی:

تاریخ: \_\_\_\_\_ نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ امضاء

نظریه مسنول واحد:

تاریخ: \_\_\_\_\_ نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ امضاء

نظریه مدیر ذی ربط:

تاریخ: \_\_\_\_\_ نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ امضاء

تاریخ ارسال پاسخ به شاکی یا متقاضی و سایر مراجع ذیربط: ..... / ..... / .....

این قسمت توسط دستگاه ذیربط تکمیل می گردد

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

(تصویبنامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

ع-۱۱۳۴/۵-۲ (۱۳۸۵-۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
فرم شماره عمصفدیک

گزارش عملکرد شش ماهه _____ سال _____ دستگاه _____					
(در خصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به شورا / کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	عناوین
	$\frac{C}{S} =$		$\frac{C}{S} =$		تعداد کل شکایات ها C
	$\frac{C_1}{C} =$		$\frac{C_1}{C} =$		تعداد کل شکایات ها با موضوع C <sub>1</sub>
	$\frac{C_2}{C} =$		$\frac{C_2}{C} =$		تعداد کل شکایات ها با موضوع C <sub>2</sub>
	$\frac{C_3}{C} =$		$\frac{C_3}{C} =$		تعداد کل شکایات ها با موضوع C <sub>3</sub>
	$\frac{C_4}{C} =$		$\frac{C_4}{C} =$		تعداد کل شکایات ها با موضوع C <sub>4</sub>
	$\frac{C_5}{C} =$		$\frac{C_5}{C} =$		تعداد کل شکایات ها با موضوع C <sub>5</sub>
	$\frac{J_C}{C} =$		$\frac{J_C}{C} =$		تعداد شکایات های قابل اقدام (J <sub>C</sub> )
	$\frac{U_C}{C} =$		$\frac{U_C}{C} =$		تعداد کل شکایات های غیر قابل اقدام (U <sub>C</sub> )
	$\frac{R_C}{C} =$		$\frac{R_C}{C} =$		تعداد کل پاسخ های نهایی داده شده (R <sub>C</sub> )
	$\frac{N_C}{C} =$		$\frac{N_C}{C} =$		تعداد کل پاسخ های نهایی داده نشده (N <sub>C</sub> )
	$\frac{P_C}{C} =$		$\frac{P_C}{C} =$		تعداد کل پیشنهادهای ارائه شده در خصوص شکایات (P <sub>C</sub> )
	$\frac{R}{C} =$		$\frac{R}{C} =$		تعداد کل گزارشها مربوط به شکایات (R)
	٪۱۰۰		٪۱۰۰		جمع (S <sub>C</sub> )
	--	$\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C} =$	--	$\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C} =$	میانگین زمان پاسخگویی (روز)

میانگین زمان (Ti\*) برابر است با زمان مابین تاریخ درج شکایت تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای شاکی  
در ضمن به پیوست \_\_\_\_\_ صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راه حل های پیشنهادی این فرمانداری / سازمان  
جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات های مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می گردد.

نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی ربط: \_\_\_\_\_  
تاریخ: \_\_\_\_\_

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

(تصویبنامه شماره ۸۴-۱۸۵/۱۹۰ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

فرم شماره ۶ - صفحه دو

گزارش عملکرد شش ماهه _____ سال _____ دستگاه _____					
(در خصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به شورا / کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	شاوین
	$\frac{A}{S} =$		$\frac{A}{S} =$		تعداد کل درخواست‌ها A
	$\frac{A_1}{A} =$		$\frac{A_1}{A} =$		تعداد کل درخواست با موضوع A <sub>1</sub>
	$\frac{A_2}{A} =$		$\frac{A_2}{A} =$		تعداد کل درخواست با موضوع A <sub>2</sub>
	$\frac{A_3}{A} =$		$\frac{A_3}{A} =$		تعداد کل درخواست با موضوع A <sub>3</sub>
	$\frac{A_4}{A} =$		$\frac{A_4}{A} =$		تعداد کل درخواست با موضوع A <sub>4</sub>
	$\frac{A_5}{A} =$		$\frac{A_5}{A} =$		تعداد کل درخواست با موضوع A <sub>5</sub>
	$\frac{J_A}{A} =$		$\frac{J_A}{A} =$		تعداد کل درخواست قابل اقدام (J <sub>A</sub> )
	$\frac{U_A}{A} =$		$\frac{U_A}{A} =$		تعداد کل درخواست غیرقابل اقدام (U <sub>A</sub> )
	$\frac{R_A}{A} =$		$\frac{R_A}{A} =$		تعداد کل پاسخ‌های نهایی داده شده (R <sub>A</sub> )
	$\frac{N_A}{A} =$		$\frac{N_A}{A} =$		تعداد کل پاسخ‌های نهایی داده نشده (N <sub>A</sub> )
	$\frac{P_A}{S} =$		$\frac{P_A}{S} =$		تعداد کل پیشنهادات مربوط به درخواست‌ها (P <sub>A</sub> )
	$\frac{R}{S} =$		$\frac{R}{S} =$		تعداد کل گزارشات مربوط به درخواست‌ها (R)
	۱۰۰٪		۱۰۰٪		جمع (S <sub>A</sub> )
	-	$\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C} =$	-	$\frac{\sum_{i=1}^C Ti^*}{C} =$	میانگین زمان پاسخگویی (روز)

میانگین زمان (Ti\*) برابر است با زمان مابین تاریخ درج شکایت تا تاریخ ارسال پاسخ نهایی برای شاکی

در ضمن به پیوست \_\_\_\_\_ صفحه گزارش تحلیلی در خصوص عوامل بروز شکایت و راه‌حل‌های پیشنهادی این فرمانداری / سازمان جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات‌های مشابه و نیز اقدامات انجام شده در این خصوص تقدیم می‌گردد.

تاریخ:

نام و نام‌خانوادگی و امضاء مدیر ذی‌ربط:

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

(تصویبنامه شماره ۸۴-۱/۸۵-۱۹۰ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

فرم شماره ۶ صفحه سه

گزارش عملکرد شش ماهه _____ سال _____ دستگاه _____					
(در خصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به شورا / کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری					
میزان تغییر	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	دوره قبلی	عناوین
	$\frac{C}{S} =$		$\frac{C}{S} =$		تعداد کل شکایات ها A
	$\frac{M1}{C} =$		$\frac{M1}{C} =$		M1 تعداد کل شکایات مصداق ۱
	$\frac{M2}{C} =$		$\frac{M2}{C} =$		M2 تعداد کل شکایات مصداق ۲
	$\frac{M3}{C} =$		$\frac{M3}{C} =$		M3 تعداد کل شکایات مصداق ۳
	$\frac{M4}{C} =$		$\frac{M4}{C} =$		M4 تعداد کل شکایات مصداق ۴
	$\frac{M5}{C} =$		$\frac{M5}{C} =$		M5 تعداد کل شکایات مصداق ۵
	$\frac{M6}{C} =$		$\frac{M6}{C} =$		M6 تعداد کل شکایات مصداق ۶
	$\frac{M7}{C} =$		$\frac{M7}{C} =$		M7 تعداد کل شکایات مصداق ۷
	$\frac{M8}{C} =$		$\frac{M8}{C} =$		M8 تعداد کل شکایات مصداق ۸
	$\frac{M9}{C} =$		$\frac{M9}{C} =$		M9 تعداد کل شکایات مصداق ۹
	$\frac{M10}{C} =$		$\frac{M10}{C} =$		M10 تعداد کل شکایات مصداق ۱۰
	$\frac{M11}{C} =$		$\frac{M11}{C} =$		M11 تعداد کل شکایات مصداق ۱۱
	$\frac{M12}{C} =$		$\frac{M12}{C} =$		M12 تعداد کل شکایات مصداق ۱۲
	$\frac{M13}{C} =$		$\frac{M13}{C} =$		M13 تعداد کل شکایات مصداق ۱۳
	$\frac{M14}{C} =$		$\frac{M14}{C} =$		M14 تعداد کل شکایات مصداق ۱۴
	$\frac{M15}{C} =$		$\frac{M15}{C} =$		M15 تعداد کل شکایات مصداق ۱۵
	$\frac{M16}{C} =$		$\frac{M16}{C} =$		M16 تعداد کل شکایات مصداق ۱۶
	$\frac{M17}{C} =$		$\frac{M17}{C} =$		M17 تعداد کل شکایات مصداق ۱۷
	$\frac{M18}{C} =$		$\frac{M18}{C} =$		M18 تعداد کل شکایات مصداق ۱۸
	$\frac{M19}{C} =$		$\frac{M19}{C} =$		M19 تعداد کل شکایات مصداق ۱۹
	$\frac{M20}{C} =$		$\frac{M20}{C} =$		M20 تعداد کل شکایات مصداق ۲۰
	%۱۰۰		%۱۰۰		جمع (ΣC)
نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی ربط:					
تاریخ:					

فرم گزارش عملکرد

«موضوع نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

(تصویبنامه شماره ۸۴-۱۸۵-۱۹۰ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

فرم شماره ۱-صفحه چهارم

گزارش عملکرد شش ماهه سال _____ دستگاه _____					
(در خصوص پاسخگویی به شکایات مردمی واصله) به شورا / کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری					
عناوین	دوره قبلی	درصد از کل	دوره فعلی	درصد از کل	میزان تغییر
تعداد کل درخواست‌های ها A	$\frac{A}{S} =$	$\frac{A}{S} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱ D1	$\frac{D1}{A} =$	$\frac{D1}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲ D2	$\frac{D2}{A} =$	$\frac{D2}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۳ D3	$\frac{D3}{A} =$	$\frac{D3}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۴ D4	$\frac{D4}{A} =$	$\frac{D4}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۵ D5	$\frac{D5}{A} =$	$\frac{D5}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۶ D6	$\frac{D6}{A} =$	$\frac{D6}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۷ D7	$\frac{D7}{A} =$	$\frac{D7}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۸ D8	$\frac{D8}{A} =$	$\frac{D8}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۹ D9	$\frac{D9}{A} =$	$\frac{D9}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۰ D10	$\frac{D10}{A} =$	$\frac{D10}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۱ D11	$\frac{D11}{A} =$	$\frac{D11}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۲ D12	$\frac{D12}{A} =$	$\frac{D12}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۳ D13	$\frac{D13}{A} =$	$\frac{D13}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۴ D14	$\frac{D14}{A} =$	$\frac{D14}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۵ D15	$\frac{D15}{A} =$	$\frac{D15}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۶ D16	$\frac{D16}{A} =$	$\frac{D16}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۷ D17	$\frac{D17}{A} =$	$\frac{D17}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۸ D18	$\frac{D18}{A} =$	$\frac{D18}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۱۹ D19	$\frac{D19}{A} =$	$\frac{D19}{A} =$			
تعداد کل درخواست‌های مصداق ۲۰ D20	$\frac{D20}{A} =$	$\frac{D20}{A} =$			
جمع (S <sub>A</sub> )		%۱۰۰		%۱۰۰	

تاریخ:

نام و نام خانوادگی و امضاء مدیر ذی ربط:

«نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»

فرم پی گیری

ع-۱۳۳۷/۷ (۲-۱۳۸۵) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

بسمه تعالی

جناب آقای / سرکار خانم \_\_\_\_\_

مدیرعامل محترم شرکت / موسسه \_\_\_\_\_

سلام علیکم

با سپاس و تشکر از مکاتبه جناب عالی / سرکار عالی با این \_\_\_\_\_ ضمن

اعلام وصول آن به شماره ثبت \_\_\_\_\_ و تاریخ \_\_\_\_\_ به آگاهی می‌رساند،

نامه شماره توسط واحد \_\_\_\_\_ مورد بررسی و رسیدگی قرار گرفته و حداکثر طی

\_\_\_\_\_ روز دیگر پاسخ آن را برای جناب عالی / سرکار عالی ارسال خواهیم نمود.

لازم به ذکر است در صورتی که پاسخ و پی‌گیری‌های این \_\_\_\_\_ نظر مثبت

جناب عالی / سرکار عالی را تأمین ننماید، می‌توانید با ارایه تصویر این نامه برای اقدام بعدی از طریق

\_\_\_\_\_ موضوع را پی‌گیری فرمایید.

امضاء:

نام و نام خانوادگی مسؤول ذی‌ربط:

تاریخ:

سمت:



«نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»  
 راهنمای تهیه گزارش طبق برکته‌های (فرم) شماره «۲» الی «۷»

صفحه یک

عناوین	علامت اختصاری	عناوین	علامت اختصاری
شکایات	C	شکایات	C
تخلیفات اداری کارکنان	C <sub>1</sub>	برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم رعایت شوون اداری و اسلامی	M <sub>1</sub>
اشکالات مدیریتی	C <sub>2</sub>	تبعیض و اعمال سلیقه شخصی	M <sub>2</sub>
نقص شرح وظایف، قوانین و مقررات	C <sub>3</sub>	نقض یا عدم اجرای قوانین و مقررات	M <sub>3</sub>
فساد اداری	C <sub>4</sub>	تاخیر یا عدم انجام وظایف قانونی	M <sub>4</sub>
عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی	C <sub>5</sub>	ارزابه خدمات نامناسب و بی کیفیت	M <sub>5</sub>
نامه‌های قابل اقدام	JC	عدم حضور مسئولان مربوط در محل کار	M <sub>6</sub>
نامه‌های غیر قابل اقدام	UC	عدم راهنمایی مناسب	M <sub>7</sub>
نامه‌های پاسخ نهایی داده شده	RC	عدم توانایی یا سوء مدیریت	M <sub>8</sub>
نامه‌های پاسخ نهایی داده نشده	NC	عدم آگاهی‌رسانی صحیح و به موقع	M <sub>9</sub>
استان	P	عضویت در گروه‌ها و احزاب غیر قانونی	M <sub>10</sub>
شهرستان	T	نقص یا اشکالات موجود در قوانین	M <sub>11</sub>
پیشنهادات	PC	نامناسب بودن روش‌های اجرایی	M <sub>12</sub>
گزارشات	R	درخواست یا دریافت رشوه	M <sub>13</sub>
جمع کل نامه	S	اختلاس یا تبانی در معاملات دولتی	M <sub>14</sub>
		سوء استفاده از موقعیت	M <sub>15</sub>
		امور عمومی	M <sub>16</sub>
		امور اجتماعی	M <sub>17</sub>
		امور اقتصادی	M <sub>18</sub>
		عدم وجود امکانات رفاهی مناسب برای ارباب رجوع	M <sub>19</sub>
		سایر موارد	M <sub>20</sub>
		جمع شکایات	SC

«نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم»  
 راهنمای تهیه گزارش طبق برگه‌های (فرم) شماره «۲» الی «۷»

صفحه دو

علامت اختصاری	عناوین	علامت اختصاری	عناوین
A	درخواست	A	درخواست
D <sub>1</sub>	وام و تسهیلات بانکی	A <sub>1</sub>	کمک و مساعدت
D <sub>2</sub>	کمک مالی بلاعوض	A <sub>2</sub>	امور بهداشتی، درمانی، آموزشی و فرهنگی
D <sub>3</sub>	قرار گرفتن تحت پوشش مراکز امنادی	A <sub>3</sub>	اشتغال
D <sub>4</sub>	دارو، درمان و تجهیزات پزشکی	A <sub>4</sub>	امور عمومی
D <sub>5</sub>	دفترچه بیمه خدمات درمانی	A <sub>5</sub>	امور خصوصی
D <sub>6</sub>	امور تحصیلی (انتقال، ثبت نام و ...)	JA	نامه‌های قابل اقدام
D <sub>7</sub>	امور ایشارگران	UA	نامه‌های غیر قابل اقدام
D <sub>8</sub>	کار	RA	نامه‌های پاسخ زبایی داده شده
D <sub>9</sub>	تجهیزات برای ایجاد اشتغال	NA	نامه‌های پاسخ زبایی داده نشده
D <sub>10</sub>	امور پرسنلی	P	استان
D <sub>11</sub>	بازگشت به کار	T	شهرستان
D <sub>12</sub>	از کار افتادگی و بازنگستی	PA	پیشنهادات
D <sub>13</sub>	احتساب سنوات (بیمه و غیره)	R	گزارشات
D <sub>14</sub>	افزایش حقوق	S	جمع کل نامه
D <sub>15</sub>	اصلاح قوانین و مقررات		
D <sub>16</sub>	زمین و مسکن (خرید، رهن، اجاره و ...)		
D <sub>17</sub>	عمران شهری و روستایی		
D <sub>18</sub>	تسهیلات عمومی و صلور مجوزها		
D <sub>19</sub>	امور سجلی و گذرنامه‌ای		
D <sub>20</sub>	امور نظام وظیفه		
SA	جمع درخواست‌ها		



**دستورالعمل اجرایی**  
**مدیریت پاسخگویی به شکایات**  
**مردم در وزارت نیرو**

● مقدمه:

دستورالعمل اجرایی مدیریت پاسخگویی به شکایات در راستای ضرورت ارتقاء پاسخگویی در نظام اداری و به منظور ساماندهی امر رسیدگی و پاسخگویی به شکایات (مستند به نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم موضوع مصوبه یکصد و بیست و هشتمین جلسه مورخ ۸۴/۵/۴ شورای عالی اداری به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲) تهیه و تدوین شده است.

متعاقب ابلاغ شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۳/۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شرح وظایف دفتر نظارت و ارزیابی با تغییر عنوان به «دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات» با هدف تدوین سیاست های جدید و حذف بوروکراسی، انتقال وظایف به واحدهای اجرایی، تسریع در روند و اصلاح نحوه رسیدگی به تقاضاهای هموطنان عزیز برای پاسخگویی شایسته و سریع به شکایات و درخواست های ایشان، تصمیم سازی برای مدیران ستادی و یا پیشنهاد اصلاح تصمیمات متخذه قبلی، شناخت و معرفی مسایل، فرصت ها، تهدیدها و بررسی، تجزیه و تحلیل و پردازش کارشناسانه به منظور پیشگیری از بروز مشکلات و یا حل معضلات بوجود آمده و ریشه یابی و مشخص نمودن علل مراجعات و مکاتبات مردمی، تغییر خواهد یافت.

اجرائی نمودن این دستورالعمل ارتباط مستقیم و تنگاتنگی با طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع (تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰) دارد. بند الف ماده ۱۰ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به صراحت تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات به منظور بازرسی و تهیه گزارشهای لازم از نحوه اجرا شدن طرح را ابلاغ نموده است.

یکی از موارد مشترک درخصوص اجرایی نمودن صحیح طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و همچنین کاهش شکایات مردمی، تاکید بر شفاف سازی امور از طریق

اصلاح فرایندها و بهبود روشهای انجام خدمات اداری و اطلاع رسانی صحیح به عموم مردم است.

برای نیل به این اهداف و با استفاده از تجارب کارکنان و مدیران حوزه ستادی، شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیر مجموعه، کارکنان و مدیران استانی و شهرستانی، مراکز مشابه دیگر دستگاهها، بهره گیری از تجارب بعضی از کشورها در رسیدگی به شکایات مردمی و مجموعه تصویب نامه ها و نظامنامه های شورای عالی اداری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، دستورالعمل اجرایی مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (با بهره گیری از تصویب نامه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری) تهیه و تدوین گردیده است تا همکاران محترم با رعایت دقیق نکات ذکر شده در دستورالعمل و تکمیل کامل فرم های مربوطه، حسب مورد زمینه تحقق اهداف پیش بینی شده برای وزارت نیرو را فراهم سازند، امید است زحمات و تلاش های صادقانه همکاران ارجمند مورد رضایت خداوند بوده و بتواند گوشه ای از مشکلات مردم را حل نماید.

## (۱) هدف

- ارتقاء سطح پاسخگویی حوزه ستادی، شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیر مجموعه به مردم.
- افزایش میزان رضایت مندی مردم و مشترکین از خدمات عمومی.
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات.
- سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستند سازی، دسته بندی و اولویت بندی شکایات واصله.
- تجزیه و تحلیل و بازنگری قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در حوزه ستادی، شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیر مجموعه در سطوح شهر، شهرستان، استانی، دستگاهی، ملی.

## (۲) محدوده و دامنه کاربرد

محدوده اجرای این دستورالعمل شامل حوزه ستادی وزارت نیرو، شرکتهای مادر تخصصی تولید و انتقال نیروی برق (توانیر)، مدیریت منابع آب ایران، مهندسی آب و فاضلاب کشور، ساتکاب و شرکتهای زیر مجموعه آنها و همچنین مؤسسات آموزشی و تحقیقاتی وابسته به وزارت نیرو می باشد. این دستورالعمل صرفاً برای ساماندهی و پاسخگویی به شکایات مردم (افراد حقیقی) تهیه شده است، شکایات شرکتهای و سازمانها از وزارت نیرو و زیرمجموعه اش در چرخه ارجاعات خاص وزیر نیرو به دفاتر ذیربط قرار می گیرد.

## (۳) مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این دستورالعمل برعهده دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت نیرو و واحدهای متناظر در شرکتهای مادر تخصصی است.

#### ۴) تعاریف

- پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاهها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.
- شکایت: درخواست احقاق حق شهروندان و ارباب رجوع از نقض یا نقص قوانین و مقررات و عدم اجرای ضوابط در دفاتر ستادی، شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیر مجموعه (تابعه و وابسته) و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی.
- درخواست: عبارت است از تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص.
- پیشنهاد: عبارت است از ارائه هر گونه فکر، ایده و روش جدید که بتواند منجر به ایجاد تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه ها گردد.
- مشاهدات (گزارشها): عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منفی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه می باشد.
- سطوح پاسخگو: به ترتیب عبارتند از مسئولان ذیربطی که توسط مدیران در سطح شهر، شهرستان و مراکز استانی به انجام این وظیفه گمارده شده اند. و مدیران دفاتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی و حوزه ستادی وزارتخانه که در حوزه مسئولیت محول پاسخگو بوده و مسئول حسن اجرای این نظام نامه می باشند.
- سطوح پنجگانه: عبارتند از واحدهای اجرایی در شهرها، شهرستانها، استانها، دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی و حوزه ستادی وزارت نیرو.

## ۵) ارکان پاسخگویی به شکایات

- ۱-۵- وزیر نیرو: وزیر نیرو به عنوان عالیترین مقام اجرایی وزارت نیرو مسئولیت نظارت عالیه، مستقیم و هدایت و سیاست گذاری در امر پاسخگویی به شکایات را از طریق تعیین خط مشی و دستورات موردی برعهده دارد.
- ۲-۵- دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت نیرو: این دفتر متولی نظام مدیریت پاسخگویی به شکایات وزارت نیرو مستند به تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۸۴/۵/۱۲ می باشد.
- ۳-۵- گروه پاسخگویی به شکایات: این گروه وظیفه هدایت و نظارت بر عملکرد واحدها و مسئولان پاسخگویی شرکتهای مادر تخصصی و شرکتهای زیرمجموعه را دارد. حکم رئیس گروه پاسخگویی به شکایات ازجانب مدیرکل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات صادر و رونوشت آن برای اطلاع و همکاری به شرکتهای مادر تخصصی ارسال می شود.

## ۶) وظایف

وظایف حوزه ستادی وزارتخانه، شرکتهای مادر تخصصی و واحدهای اجرایی در سطح

### استان، شهرستان و شهر

پاسخگویی به شکایات مردم در پنج سطح (شهر، شهرستان، استان، شرکتهای مادر تخصصی و حوزه ستادی) از طریق ارتباط با میز رسیدگی به شکایات فرمانداریها و واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداریها صورت می گیرد.

۱-۶- انجام وظیفه پاسخگویی به شکایات در سطح حوزه ستادی وزارتخانه و شرکتهای مادر تخصصی از طریق دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و در سطح واحدهای اجرایی استان، شهرستان و شهر از طریق مدیرعامل یا بالاترین مقام سازمان و ایجاد ارتباط مستمر با میز رسیدگی به شکایات در فرمانداریها و واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در استانداریها صورت می گیرد.



۲-۶- مدیران سطوح شهر، شهرستان و استان می توانند یکی از کارکنان با ویژگی های سعه صدر، گشاده رو، خوش برخورد و دارای مهارت برقراری ارتباط مناسب را بعنوان مسئول پاسخگویی منصوب و بر عملکرد آن نظارت مستقیم داشته باشند.

۳-۶- مسئول پاسخگویی موظف است ضمن استقبال از طرح شکایات مستقیم توسط مردم و یا ارجاع شده از میز رسیدگی به شکایات فرمانداریها، گزارش روزانه از وضعیت شکایات واصله (مستقیم یا غیرمستقیم) و عملکرد واحد را به مسئول دستگاه / اداره خود ارائه نماید و رونوشتی از پاسخهای شکایات ارجاعی از فرمانداریها را به میز رسیدگی به شکایات فرمانداریها ارسال نماید.

۴-۶- مسئولان سطوح پاسخگو می بایست شکایات، درخواست ها، پیشنهادات و مشاهدات مردم را بر اساس فرم شماره یک (۱) تنظیم و به آن رسیدگی نمایند و نیز ترتیبی اتخاذ گردد تا مردم بتوانند بصورت حضوری و غیر حضوری و از طریق (تلفن، پست، پست الکترونیکی و ...) شکایات خود را ارائه نمایند. مسئول پاسخگویی، شماره پیگیری و تاریخ دریافت پاسخ را به شاکیان اعطاء و شکایت مزبور را به واحد تخصصی مربوط برای بررسی و پاسخگویی ارسال می نماید.

۵-۶- هر یک از آحاد مردم می توانند در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافت شده از سطوح پایین تر، درخواست تجدید نظر خود را با طرح شکایت مجدد در سطح بالاتر ارائه نمایند.

۶-۶- مدیران سطوح پنجگانه موظفند گزارشهای دوره ای به همراه دسته بندی شکایات، تجزیه و تحلیل عوامل شکایت برانگیز و ارائه راه حل هایی برای کاهش شکایات و نیز اقدامات انجام شده را به ترتیب زیر ارائه نمایند:

❖ واحدهای اجرایی شهر و شهرستان می بایست گزارشهای سه ماهه را با همکاری فرمانداری در پایان هر فصل بر اساس فرم شماره دو (۲) تهیه و به واحدهای اجرایی استان و استانداری ارسال نمایند. (فرم شماره ۲ پس از تدوین توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، متعاقباً ابلاغ خواهد شد)

❖ واحدهای اجرایی استان (شرکتهای برق منطقه ای، توزیع برق استانی، آب منطقه ای، ادارات کل آب استانی، آب و فاضلاب شهری و روستایی استانی) می بایست گزارشهای شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره (۳) تهیه و به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی مربوط و استانداری ارسال نمایند. (فرم شماره ۳ پس از تدوین توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، متعاقباً ابلاغ خواهد شد)

❖ دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی، می بایست گزارشهای شش ماهه از روند رسیدگی به شکایات را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره (۳) از روند رسیدگی به شکایات به کمیسیون تحول و ارتقاء سلامت اداری شرکت و دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه ارسال نمایند. (فرم شماره ۳ پس از تدوین توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ابلاغ خواهد شد)

❖ دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه باید هر شش ماه، گزارش جامع تحلیلی را پس از تلفیق گزارشهای رسیده از شرکتهای مادر تخصصی بر اساس فرم شماره ۶ تهیه و به شورای تحول و ارتقاء سلامت اداری وزارت نیرو و مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نماید.

۶-۷- مدیران واحدهای روابط عمومی کلیه واحدهای اجرایی (سطح شهر، شهرستان، استان، شرکتهای مادر تخصصی و وزارتخانه) موظف هستند با هدف آشنایی و راهنمایی آحاد مردم با نظام پاسخگویی به شکایات در وزارت نیرو، تمامی مساعی خود را در جهت اطلاع رسانی به طرق مقتضی و اتخاذ راهکارهای مناسب فرهنگی برای آماده سازی مردم به کار گیرند.

۶-۸- مدیران کلیه واحدهای اجرایی (سطوح چهارگانه) موظف هستند برنامه دیدار عمومی با مردم را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه های گروهی و محلی در سطح (شهر، شهرستان، استان و شرکتهای مادر تخصصی) به اطلاع مردم برسانند (بعنوان نمونه هماهنگ و همزمان با دیدار نمایندگان مجلس شورای اسلامی از حوزه انتخابیه، ائمه جمعه و فرمانداران با مردم حضور مشترک داشته باشند و در کلانشهرها و شهرهای بزرگ ضمن هماهنگی با شهرداری مناطق در سطح نواحی و مناطق با مردم دیدار حضوری داشته باشند) و گزارش مربوط را همراه با فرم شماره (۲) و (۳) به رده های بالاتر ارائه نمایند. (فرم های شماره ۲ و ۳ پس از تدوین توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، متعاقباً ابلاغ خواهد شد)

۶-۹- مدیران سطوح پنجگانه اکیدا موظف هستند در اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و بهبود روند ارتباط با مردم، اقدامات لازم درخصوص پی گیری، اجراء و عملیاتی شدن تدوین استانداردهای ارائه خدمات شامل: کیفیت، کمیت، زمان و هزینه را از طریق کمیسیون تحول و ارتقاء سلامت اداری یا واحد بهبود روشها به انجام رسانیده و به نحو مقتضی به اطلاع مردم برسانند.

۶-۱۰- مدیران سطوح پنجگانه موظف هستند در صورت دریافت هرگونه پیشنهاد آن را به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای شرکت ارایه نمایند و در صورت دریافت گزارش.

سازمانهای نظارتی مربوط را مطلع سازند. در این صورت ارسال جوابیه و نامه تشکر الزامی است.

۶-۱۱- مدیران سطوح پنجگانه موظف هستند به نحو مقتضی از طریق رسانه های جمعی

نسبت به راهنمایی و آگاهی مردم در خصوص فرم شماره (۱) اطلاع رسانی نمایند.

۶-۱۲- کلیه فرم های درج شکایات و نامه های مربوط به پاسخگویی به شکایات دارای

قید فوریت آنی می باشد و مراسلات آن بصورت پست پیشتاز انجام

می پذیرد.

۶-۱۳- مدیران کلیه واحدها در سطح شهر، شهرستان، استان، شرکتهای مادر تخصصی و

حوزه ستادی موظفند شکایات مردمی مربوط به کارکنان را ابتدا بررسی نموده و چنانچه

درحین بررسی شکایت مشخص شود موضوع از مصادیق تخلفات اداری مندرج در ماده ۸

قانون رسیدگی به تخلفات اداری می باشد مکاتبه لازم را با مسئول هماهنگی هیاتهای

رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه متبوع برای طرح موضوع در هیأت رسیدگی به

تخلفات اداری مربوط به عمل آورده و مراتب را برای رسیدگی به اصل جرم به مرجع

قضایی صالح ارسال نمایند. در هر حال فرد شاکی باید از روند پیگیری شکایات خود

مطلع گردد.

۶-۱۴- شرکتهای مادر تخصصی و حوزه ستادی موظفند از محل بودجه سالانه خود

نسبت به تجهیز واحد پاسخگویی به شکایات و دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات از جنبه نیروی انسانی متخصص و سیستم های رایانه ای و نرم افزارهای اقدام

نمایند.

۶-۱۵- مدیران عامل شرکتهای مادر تخصصی موظفند با تغییر عنوان یکی از پستهای

واحدهای استانی، از جمله امور مربوط به بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات را مطابق با ضوابط سازماندهی واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی (بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۳/۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) استقرار دهند.

## ۷) فرایند پاسخگویی به شکایات

### فرآیند بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سطوح مختلف

الف) فرایند پاسخگویی واحدها و امور در سطح شهر و شهرستان

الف-۱) متولی پاسخگویی به شکایات پس از دریافت شکایات، درخواستها، پیشنهادهای و مشاهدات مردم (بصورت حضوری و غیر حضوری)، بر اساس فرم شماره یک به آن رسیدگی می نماید.

الف-۲) حداکثر زمان رسیدگی به شکایات و پاسخگویی در واحدهای اجرایی شهر و شهرستان هفت روز کاری پس از ثبت شکایت، بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات پستی می باشد.

الف-۳) متولی پاسخگویی پس از دریافت پاسخ باید آن را سریعاً برای شاکی ارسال و در صورت ارجاع شکایت از فرمانداری، رونوشتی از آن را به آنجا ارسال نماید.

الف-۴) در صورتیکه هر یک از واحدهای اجرایی در سطح شهر و شهرستان به دلیل عدم اختیار یا صلاحیت نتوانند پاسخ لازم را برای شاکی ارسال نمایند، می بایست ضمن ارجاع شکایت به واحد اجرایی استان (رده بالاتر) رونوشتی از نامه ارسالی را برای فرد شاکی و در صورت ارجاع شکایت از فرمانداری، رونوشتی از آن را به آنجا ارسال دارند.

الف-۵) شکایت پس از دریافت توسط مسئول واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، به واحد تخصصی مربوط جهت بررسی و پاسخگویی ارسال می گردد. در هر صورت حداکثر زمان پاسخگویی به شاکی هفت روز کاری پس از ثبت شکایت بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات پستی می باشد.

الف-۶) در واحدهای شهر و شهرستان در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، با ارسال نامه ای حاوی پیام تشکر، شاکی یا شاکیان را از این موضوع مطلع می سازد. (در هر صورت حداکثر زمان قابل تمدید هفت روز کاری می باشد).

الف-۷) واحدهای اجرایی شهر و شهرستان موظفند پس از دریافت پاسخ از واحدهای استان (بالاتر) حداکثر پس از دو روز کاری پاسخ را برای شاکی و در صورت ارجاع شکایت از فرمانداری، رونوشتی از آن را به آنجا ارسال نمایند.

ب) فرایند پاسخگویی سطوح استانی (شرکتهای آب منطقه ای، برق منطقه ای، توزیع برق استانی، ادارات کل آب استانی و شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی)

ب-۱) هر یک از واحدهای اجرایی استان موظفند پس از دریافت شکایات حداکثر ظرف مدت پنج روز کاری بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات پستی نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحد خود در شهرستان و شهر اعلام نموده و رونوشتی از آنرا برای شاکی ارسال نمایند.

ب-۲) در صورتی که پس از گذشت پنج روز کاری از زمان ثبت شکایت واحدهای اجرایی استان نتواند به دلیل عدم اختیار و صلاحیت پاسخ لازم را تهیه و ارسال نمایند، می بایست ضمن ارسال شکایت برای دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکت مادر تخصصی، رونوشتی از نامه ارسالی را برای واحد اجرایی شهرستان و شاکی و

در صورت ارجاع شکایت از واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری، به آنجا ارسال دارند.

ب-۳) واحدهای اجرایی استان می توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر برای پاسخگویی، موضوع را به واحد اجرایی شهرستان و رونوشتی از آنرا برای شاکی ارسال دارند (در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید ده روز کاری خواهد بود)

ب-۴) واحدهای اجرایی استان موظفند حداکثر پس از دو روز کاری از زمان دریافت پاسخ ضمن ارسال پاسخ به واحد شهرستان، رونوشتی از آنرا برای شاکی و در صورت ارجاع شکایت از واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری، به آنجا ارسال نمایند.

ب-۵) واحدهای اجرایی استان می بایست گزارش شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره (۳) تهیه و به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکت مادر تخصصی مربوط ارسال نمایند. (فرم شماره ۳ پس از تدوین توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ابلاغ خواهد شد)

### ج) فرایند پاسخگویی شرکتهای مادر تخصصی

ج-۱) مسئولیت هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل اجرایی مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم در کلیه شرکتهای زیرمجموعه ذیربط و تهیه و تدوین گزارشهای تلفیقی و تحلیلی بر عهده شرکتهای مادر تخصصی است.

ج-۲) مدیران عامل شرکتهای مادر تخصصی ذیربط باید نسبت به ایجاد و راه اندازی دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات اقدام و راساً بر حسن اجراء و عملکرد آن نظارت دقیق داشته باشند.

ج-۳) هر یک از شرکتهای مادر تخصصی موظفند پس از دریافت شکایات حداکثر مدت پنج روز کاری بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات پستی، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به واحد خود در استان اعلام نموده و رونوشتی از آنرا برای شاکی و در صورت ارجاع شکایت از واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری، به آنجا ارسال نمایند.

ج-۴) در صورتی که پس از گذشت پنج (۵) روز کاری از زمان ثبت شکایت، شرکتهای مادر تخصصی نتوانند به دلیل عدم اختیار و صلاحیت پاسخ لازم را تهیه و ارسال نمایند، می بایست ضمن ارسال شکایت برای دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه رونوشتی از نامه را برای شاکی و واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری (در صورت ارجاع شکایت) ارسال دارند.

ج-۵) شرکتهای مادر تخصصی می توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر برای پاسخگویی، موضوع را به واحد اجرایی استان و رونوشتی از آنرا برای دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه و شاکی ارسال دارند. (در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید هفت روز کاری می باشد).

ج-۶) شرکتهای مادر تخصصی موظفند حداکثر پس از دو روز کاری از زمان دریافت پاسخ ضمن ارسال پاسخ به واحد استان، رونوشتی از آنرا به شاکی ارسال نمایند.

د) فرایند پاسخگویی دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات حوزه ستادی

#### وزارت نیرو

د-۱) مسئولیت هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل اجرایی مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم در کلیه سطوح وزارت نیرو و تهیه و تدوین گزارشهای جامع تحلیلی برعهده این دفتر است.



د-۲) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، موظف است هماهنگی لازم درخصوص یکسان سازی رویه پاسخگویی به شکایات را که به نحوی با سایر دستگاههای اجرایی کشور مرتبط می باشد انجام دهد و نتیجه اقدامات را به مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری اعلام نماید.

د-۳) گروه رسیدگی به شکایات و هماهنگی ملاقاتهای مردمی حوزه ستادی، می بایست شکایات ارسال شده برای وزیر نیرو را که در طول مسافرت ها و بازدیدهای اداری جمع آوری می گردد، به منظور بررسی و پاسخگویی، متناسب با موضوع به شرکتهای مادر تخصصی ذریعہ ارسال و در فرآیند رسیدگی و گزارش دهی قرار دهد. (البته مطلوب اینست که پس از نظام مند شدن پاسخگویی، این شیوه کم کم از چرخه پاسخگویی حذف شود)

د-۴) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه موظف است حداکثر ظرف مدت هفت روز کاری پس از ثبت شکایت بعلاوه دو روز برای ارسال مراسلات، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به شرکتهای مادر تخصصی و شاکی اعلام نماید.

د-۵) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه در صورتی که پس از گذشت هفت روز کاری از زمان ثبت شکایت نتواند به دلیل عدم اختیار و صلاحیت پاسخ لازم را تهیه و ارسال نماید، می بایست ضمن ارسال شکایت به معاونت تخصصی ذریعہ، رونوشتی از نامه ارسالی را برای شرکتهای مادر تخصصی و شاکی ارسال دارد.

د-۶) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه می تواند در صورت نیاز به زمان بیشتر برای پاسخگویی با ارسال نامه ای برای شاکی زمان پاسخگویی را تمدید نماید. در هر حال حداکثر زمان قابل تمدید ۳۰ روز کاری خواهد بود.

د-۷) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه موظف است حداکثر ظرف مدت سه روز کاری پس از دریافت پاسخ، نتایج و تصمیمات اتخاذ شده را به شاکی و شرکت مادر تخصصی مربوط ارسال دارد.

د-۸) دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه می بایست گزارشهای شش ماهه را در پایان هر نیمسال بر اساس فرم شماره ۶ تهیه و به شورای تحول و ارتقاء سلامت اداری وزارتخانه و همچنین مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری ارسال نماید.

#### ۸) سایر موارد

- شکایات مربوط به رؤسای واحدهای اجرایی در سطوح شهر و شهرستان توسط فرماندار و دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی مربوط مورد رسیدگی قرار می گیرد.

- شکایات مربوط به واحدهای اجرایی سطح استانی توسط واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ها از طریق شرکت مادر تخصصی مربوط مورد رسیدگی قرار می گیرد.

- رسیدگی به شکایات از مدیران دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکتهای مادر تخصصی به عهده دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه می باشد.

- بالاترین مقام سازمانی شرکت، ادارات کل، مدیریت ها و امور. مسئول حسن اجرای این دستورالعمل در حوزه مسئولیتشان می باشند.

## ۹) استفاده از نتایج

- بهره گیری در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاههای اجرایی
- بهره گیری در ارزیابی عملکرد سالانه واحدهای اجرایی استانی
- بهره گیری در ارزشیابی سالانه کارکنان و مدیران
- بهره گیری در تمدید قرارداد کارکنان پیمانی (مطابق بند الف ردیف هشتم ضوابط تمدید قرارداد)
- حصول میزان شفافیت و بهبود استانداردهای ارائه خدمات
- ماده (۹) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان (موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری)

## ۱۰) اسناد مرتبط

- ۹-۱- نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۸۴/۵/۱۲)
- ۹-۲- طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع (تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰)

## ۱۱) بازنگری

این دستورالعمل در ۱۰ بند به تصویب رسیده و بازنگری آن با پیشنهاد دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و تصویب وزیر نیرو خواهد بود.