

راهنمای سامانه فواد ۱۲۸

۱- سامانه فواد ۱۲۸ چیست؟

فواد یک سری از مشکلات، اعتراضات و نارضایتی‌های شهروندان از نظام اداری را پیگیری می‌کند که اساساً شهروند را کلافه و عصبانی می‌کند و آنها را آزرده می‌سازد ولی تا الان امکان پیگیری و رسیدگی نداشته است.

سامانه فواد ۱۲۸ قصد دارد این موارد را به صورت آنی مورد رسیدگی قرار دهد. شعار فواد این است که می‌خواهیم این موارد و مسایل را تقریباً زیر ۵ ساعت از زمان وصول شکایت تا پیگیری و اطلاع به شهروند حل کند.

۲- چه موضوعاتی مد نظر فواد ۱۲۸ است؟

از مهمترین بخش‌های فوریت‌های اداری (فواد)

۱- اختلال، نقص یا نقض در اطلاع رسانی قوانین، مقررات مراحل و فرآیندهای ارائه خدمت.

۲- اختلال، نقص یا نقض در اطلاع رسانی به موقع و شفاف تصمیمات مرتبط با ارائه خدمت

۳- اختلال، نقص یا نقض در تجهیزات سامانه‌های اداری یا ابزارهای ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت

۴- اختلال، نقص یا نقض در بروز شرایط حاکی از احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی در ارائه خدمت

۵- اختلال، نقص یا نقض در زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت تأخیر در شروع یا تعجیل در پایان ارائه خدمت

۶- اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل موکول کردن آن به زمان‌ها و روزهای آتی بدون توجیه قانون

۷- اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل عدم حضور کارمند مدیر مربوطه یا عدم پیش بینی نیروی جایگزین

۳- تفاوت فواد ۱۲۸ با سامانه های مشابه چیست؟

سامانه ۱۳۶ سازمان بازرسی کل کشور، یک سامانه شکایت محوری است که موارد مرتبط با فساد را دنبال می کند و پیگیری یک موضوع حداقل یک ماه به طول می انجامد.

سامانه ۱۱۱ ریاست جمهوری بحث ارتباط استانی مردم با رئیس جمهور است و هدف آن رسانیدن درخواست های مردمی به رئیس جمهور بوده است؛ ضمن اینکه بررسی های آن سامانه نیز به مدت ۷ روز بالغ می شود. همچنین یک سامانه صرفاً ارجاعی است که شکایات و درخواست های مردم را اخذ می کند و به دستگاه های اجرایی می رساند.

تفاوت فواد با همه این سامانه ها در فوری بودن و پیگیری تا حصول نتیجه و پاسخ شهروندان را دادن است. همچنین، فواد وارد ماهیت خدمت نمی شود و همه این موارد را به صورت شکلی و نحوه ارائه خدمت و کیفیت ارائه آن خدمت بررسی می کند.

۴- فرایند اقدام در سامانه فواد ۱۲۸ چیست؟

بعد از تماس تلفنی شهروندان با سرشماره ۱۲۸، بلافاصله موضوع به واحد رسیدگی به شکایات، بازرسی و ارزیابی عملکرد (یا عناوین مشابه) در دستگاه اجرایی ذی ربط ارجاع می شود.

در هنگام برقراری تماس از سوی شهروندی که اعتراض دارد؛

- ابتدا طی چند سوال اطمینان حاصل می شود که موضوع به فواد ربط دارد؛

- سپس با سامانه شاهکار احراز هویت صورت می پذیرد؛

- سپس مورد شکایت با هفت اتیکت بالا تطبیق داده می شود؛

• کد رهگیری با پیامک به شهروند داده می شود؛

• موضوع با کد رهگیری به سامانه مرتبط برای دستگاه ها ارسال می شود؛

• دستگاه اصلی باید به هر طریقی (تلفنی یا...) با دستگاه استانی برای پیگیری موضوع هماهنگی کند؛

• نتیجه بررسی ها با فوریت به اطلاع شهروند رسانده شود.

۵- این سامانه در کدام استانها فعال می باشد؟

این سامانه فعلاً به صورت پایلوت در استان قزوین راه اندازی شده است. شهروندان سایر استان ها نمی توانند در حال حاضر از این خدمت استفاده کنند.

هدف مورد انتظار فواد، انجام این فرایند ظرف کمتر از ۲ الی ۳ ساعت است. اما در شروع، وعده رسیدگی و حل مشکل تا ۵ ساعت داده شده است. زیرا اتیکت های مورد انتظار فواد مواردی نیست که نیاز به بررسی های تخصصی خاص داشته باشد.

یکی از خروجی های **فواد ۱۲۸** تولید نقشه حرارتی است؛ یعنی در لحظه مشخص می شود که کدام دستگاه در کدام خدمت در کدام استان با چه فراوانی شکایت دارد و همانجا به صورت نقطه زنی پیگیری ها انجام می شود.

۶- اهداف راه اندازی سامانه فواد ۱۲۸ چیست؟

با استقرار این سامانه چند هدف را در کشور دنبال می کند، مهمترین آن نظارت همگانی مردم بر نحوه و فرایند ارائه خدمات به آنها و کسب رضایتمندی مردم از نحوه ارائه یا دریافت خدمات هدف دوم، حل فوری مسائل مردم در مواجهه با نظام اداری است.

هدف سوم بحث ارزیابی عملکرد کارمندانی است که در سطح عملیات فعالیت می کنند که مبنای ارزیابی عملکرد اینها را نحوه ارائه خدمات به مردم قرار می دهد.

از چه طریق می توان اعلام شکایت و گزارش نمود؟

از طریق سامانه بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به آدرس <http://eservice.maj.ir> میتوان اعلام گزارش و شکایت نمود.

آیا امکان ارسال گزارش به صورت ناشناس میسر می باشد؟

از طریق سامانه بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به آدرس <http://eservice.maj.ir> امکان ارسال گزارش به صورت ناشناس میسر می باشد.

نحوه پیگیری شکایت و گزارش ثبت شده چگونه است؟

رصد و پیگیری شکایت و درخواست ثبت شده در سامانه بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، امکانپذیر بوده همچنین می توان با شماره تلفن های دفتر تماس حاصل فرمایید .