



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

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 شصت و ششمین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۳/۲۷ 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 پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاف 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 کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استاندارد های خدمات عمومی.

**درخواست:** تقاضای 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 منافی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه باشد.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

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

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

**ایده و پیشنهاد:** عبارت است از آرایه 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 آرایه خدمات و کاهش هزینه ها گردد.

**سامد:** منظور "سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت" می باشد.

**مرکز:** منظور مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری است که از تغییر 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 استاندار" است.

**میز ارتباطات مردمی:** منظور تشکیل میزی با ادغام میز رسیدگی به شکایات (موضوع نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم) و میز خدمت (موضوع مصوبه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس 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 آرایه شده به متقاضی در سیستم سامد.

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

**ارزیابی:** 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.



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

## 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 داری در مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی و نقش ارتباطات مردمی در تصمیم سازی های رئیس جمهور و دولت.
- ۴-۲) افزایش سرعت در رسیدگی با بهره گیری از سیستم سامد و ضریب نفوذ الکترونیکی ارتباطات مردمی در کشور.
- ۵-۲) ایجاد هماهنگی، وحدت رویه و مدیریت یکپارچه امور ارتباطات مردمی.
- ۶-۲) تمرکز زدایی در رسیدگی به مطالبات مردم.

## ۳- ارکان:

### ۱-۳) مرکز ارتباطات مردمی نهادریاست 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 یکسان سازی فرآیند ارتباطات مردمی در سطح قوای مجریه، مقننه، قضاییه و سایر نهادهای عمومی.
- ۳- استفاده از الگوی سفرهای استانی برای ارتباطات مردمی.

### ۲-۳) 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، تغییر رویکرد از تصدی گری به نظارت، ارتقای پاسخگویی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی متقاضیان، حذف بوروکراسی زاید،



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

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

### 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 رئیس 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 سرمایه انسانی رئیس جمهور برساند.

**تبصره:** 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:



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

### سطح شهرستان و فرمانداری ویژه:

۱-۴) 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، مسلط به امور اداری و مورد تایید حراست، جهت خدمت در میز ارتباطات مردمی تعیین نمایند.

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

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

۴-۴) تمامی موارد 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 دفاتر 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 اقدامی باید به نحو مقتضی از طریق قابلیت های سامد 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 رییس سازمان استان تشکیل می گردد.



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

۷-۴) کلیه دستگاه های اجرایی در سطح استان باید به سیستم سامد متصل بوده و تمامی امور ارتباطات مردمی نیز در این بستر صورت پذیرد.

۸-۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه های اجرایی استان صرفا مجاز به ثبت و اقدام موارد، با توجه به شرح وظایف دستگاه می باشند.

۹-۴) هر گونه ارجاع و یا اقدامی باید بر اساس قابلیت های سامد به نحو مقتضی، به متقاضی اطلاع رسانی گردد.

۱۰-۴) در صورتی که اجابت درخواست خارج از توان و اختیارات دستگاه های اجرایی استان بوده و نیازمند کسب مجوز و یا اعتبار از وزارتخانه یا سازمان باشد، باید مورد را به وزارتخانه یا سازمان ارجاع نمایند.

۱۱-۴) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری ها مسئول نظارت بر فرایند ارتباطات مردمی در سطح استان و شهرستان می باشند.

۱۲-۴) دفاتر استانداری ها در سفرهای استانی، موظف به دایر نمودن ستاد پردازش الکترونیکی نامه ها بر اساس دستور العمل ابلاغی از سوی مرکز می باشند.

### سطح دستگاهی:

۱۳-۴) میز ارتباطات مردمی در کلیه دستگاه های اجرایی با مسئولیت مدیران کل دفاتر، در محل مناسب و قابل دسترس مراجعین تشکیل می گردد.

۱۴-۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه های اجرایی به سیستم سامد متصل بوده و کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد انجام می پذیرد.

۱۵-۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه های اجرایی، فقط می توانند آن دسته از مواردی که در حیطه شرح وظایف سازمانی باشد را ثبت و اقدام نمایند.

۱۶-۴) دفاتر دستگاه های اجرایی به عنوان رابط بین دستگاه و مرکز، موظفند ضمن همکاری با مرکز، موارد را از طریق سامد دریافت و اقدام نمایند.

۱۷-۴) کلیه ارجاعات و اقدامات صورت پذیرفته باید بر اساس قابلیت های سامد به اطلاع متقاضی رسانده شود.

### سطح ملی (نهاد ریاست جمهوری):

۱۸-۴) کلیه موارد با ماهیت درخواست، باید به مبادی ذی ربط راهنمایی و ارجاع گردد.



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

۴-۱۹) به منظور رسیدگی به ایده ها و پیشنهاد های مردمی، مرکز موظف است کار گروه ویژه ای را تشکیل دهد.  
۴-۲۰) ایده ها و پیشنهاد های بررسی شده در کمیته مذکور، متناسب با ماهیت و محتوا به دستگاه اجرایی مربوط ارجاع می گردد.

۴-۲۱) 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.

۴-۲۲) مرکز مسئولیت نظارت بر فرآیند رسیدگی به ایده ها و پیشنهاد ها را در دستگاه های اجرایی بر عهده دارد.  
۴-۲۳) نظارت بر حسن جریان امور (فرآیند وسطوح) توسط مرکز صورت می پذیرد و سامانه ۶۱۳۳، سامانه نظارتی بر سامد خواهد بود.

۴-۲۴) مرکز موظف است نسبت به راه اندازی سیستم سامد در معاونت های رئیس جمهور و دفاتر مستقر در نهاد ریاست جمهوری اقدام نموده تا کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد ثبت و به کارتابل الکترونیکی مرکز ارجاع گردد.

۴-۲۵) مرکز موظف است فرآیند ابلاغ پی نوشت ریاست جمهوری در بستر سامد را فراهم نماید.

### ۵- ابزار و تجهیزات:

#### الف) سامد:

۵-۱) شماره تلفن سه شماره ای ۱۱۱ جهت ارتباط مردم اقصى نقاط کشور با دولت به صورت رایگان تعیین می گردد.  
۵-۲) ثبت تمام امور مربوط به ارتباطات مردمی در کلیه سطوح، در بستر سامانه جامع و یکپارچه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)، الزامی می باشد.

۵-۳) با توجه به ماده ۱۱ تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹ کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی، ارایه هر گونه خدمت به متقاضی، منوط به دریافت شماره ملی می باشد.

۵-۴) مرکز باتوجه به استقرار سامد، از پذیرش موارد مکتوب (به صورت سنتی) پرهیز نموده و باید متقاضیان را جهت بهره گیری از خدمات سامد 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 ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

## ۶- ارتقا و توسعه سامد:

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

۲-۶) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است نسبت به استقرار و توسعه شبکه دولت الکترونیک به منظور تعمیق 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 ارتقاء 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 تایید به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس 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 تایید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور برساند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

## ۸- سازمان کار:

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

۸-۲) مرکز موظف است کلیه موارد 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 دفاتر استانداری ها، پردازش نماید.

۸-۳) مسئولین دستگاه های اجرایی مشمول این مصوبه، حسب مورد موظفند در راستای مصوبه شماره ۳۳۸۰۲/ت/۳۴۱۲۷ مورخ ۱۳۸۴/۶/۹ 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.

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

## ۹- اختیارات:

۹-۱) 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 استنکاف یا تعلل دستگاه های اجرایی از اجرای تصمیمات متخذه، مرکز می تواند شاکیان را به مراجع ذیصلاح جهت اقامه دعوی معرفی نماید.

۹-۲) 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:

۱۰-۱) 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.



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

۱۰-۲) مسئولیت بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده میز 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 ایده ها، توسط واحدها و یا دفاتر تخصصی ذیربط، حسب مورد انجام خواهد شد.

۱۰-۳) شکایت از مسئولین مرتبط با واحدهای ارتباطات مردمی در سلسله مراتب اداری به ترتیب زیر انجام می شود:  
الف - شکایت از روسای ادارات و میز ارتباطات مردمی در سطح شهرستان مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار می گیرد.

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

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

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

۱۰-۴) 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 بستر سامد در چهار سطح شهرستان، استان، دستگاه و ملی بر اساس اهداف عملکرد از پیش تعیین شده و در قالب شاخص های عمومی در حوزه ارتباطات مردمی به شرح ذیل اجرایی می گردد:



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

### سطح شهرستان:

۱۱-۲) 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.

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

۱۱-۴) فرمانداری‌ها موظفند در مقاطع زمانی سه ماهه ضمن بررسی نظرات مردم و نظارت 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 نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح شهرستان ارائه نموده و گزارش آن را به استانداری ارسال نمایند.

### سطح استان:

۱۱-۵) 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.

۱۱-۶) 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.

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

۱۱-۸) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها 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



شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

جمهوری اسلامی ایران

رییس جمهور

## تصویب نامه شورای عالی اداری

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

۹-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها 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 رییس جمهور ابلاغ می‌شود را وارد سامانه نظام جامع مدیریت عملکرد مستقر در استانداری نمایند.

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

### سطح دستگاه:

۱۱-۱۱) دفاتر 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 تصمیم‌گیری لازم به شورا/کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز، به صورت فصلی ارسال نمایند.

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

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

۱۴-۱۱) بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی می‌توانند از واحدها و یا موسسات و سازمان‌های اجرایی وابسته برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی دستگاه تقدیر نمایند.

### سطح ملی:

۱۵-۱۱) 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 پیشنهادها و راه کارهای



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵

پوست

لازم 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 کارتابل 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 ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری می‌شود.

۱۳- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (دبیرخانه 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