

در مسیر تحقق دولت پاسخگو و ارتقاء، «رضایتمندی شهروندان»، «شفافیت» و «سرعت در رسیدگی به مطالبات مردمی» از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در همین راستا، سازمان اداری و استخدامی کشور با طراحی و راه‌اندازی سامانه فوریت‌های اداری «**فواد ۱۲۸**»، گامی مؤثر در جهت تسهیل ارتباط میان مردم و دستگاه‌های اجرایی برداشته است؛ سامانه‌ای که با هدف شناسایی، پیگیری و حل سریع مشکلات ارباب‌رجوع، به بستری هوشمند برای پاسخگویی و نظارت تبدیل شده است.

ماهیت سامانه فواد ۱۲۸ چیست و چه اهدافی را دنبال می‌کند؟

فواد یک سری از مشکلات، اعتراضات و نارضایتی‌های شهروندان از نظام اداری را پیگیری می‌کند. مسائلی که اساساً شهروند را کلافه و عصبانی می‌کند و آنها را آزرده خاطر می‌سازد. ولی تاکنون امکان پیگیری و رسیدگی وجود نداشت.

سامانه فواد ۱۲۸ قصد دارد این مشکلات را به صورت آنی رسیدگی کند. شعار فواد این است، می‌خواهد این موارد و مسایل را تقریباً ۱ الی ۳ ساعت از زمان وصول شکایت تا پیگیری و اطلاع به شهروند، حل نماید.

پس اگر بخواهیم تعریفی از فوریت های اداری داشته باشیم، فوریت های اداری به معنی رسیدگی سریع و دقیق به مسائلی است که اهمیت فوری دارند و درخواست مردم است و نیازمند پاسخگویی سریع و صحیح است.

مثلا شهروندی محترمی ساعت ۱۲ به یکی از شعبه های بانکی مراجعه می کند و می بیند درب ورودی بانک بسته است. نیم ساعت یا یک ساعت قبل از پایان ساعت کاری مصوب، بانک خدمات ارائه نمی دهد. این مورد نیاز به رسیدگی فوری است.

به جز ۲۰ الی ۲۵ درصد از شکایات که نیازمند پیگیری هایی از جنس ارائه سند یا مدرک معتبر می باشند، سایر موارد که حدود ۸۰ درصد هستند مردم را آزرده می سازد، ناظر بر نحوه، کیفیت و شکل ارائه خدمت است. چنین مواردی در فواد مورد رسیدگی و پیگیری، قرار می گیرد.

تاکنون سابقه ندارد یک کارمندی یا مدیری بخاطر عدم ارائه خدمت به شکل مطلوب به شهروندان، بازخواست شود و مورد تنبیه و یا تشویق قرار گیرد. از طریق فواد این اتفاقات خواهد افتاد.

بطور کلی با استقرار این سامانه چند هدف را در کشور دنبال می شود که مهمترین آن نظارت همگانی مردم بر نحوه و فرایند ارائه خدمات به آنها و کسب رضایتمندی مردم از نحوه ارائه یا دریافت خدمات است که از اهمیت

بالایی برخوردار بوده و مورد تاکید مقام معظم رهبری و رئیس جمهور محترم نیز می باشد.

هدف دوم ، حل فوری مسائل مردم در مواجهه با نحوه ارائه خدمات کارمندان و مدیران در نظام اداری است.

هدف سوم، بحث ارزیابی عملکرد کارمندان است که در سطح عملیاتی فعالیت می کنند. مبنای ارزیابی عملکرد آنها، نحوه ارائه خدمات به مردم است. ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری دولت را مکلف کرده به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد، کارمندان را مورد سنجش قرار دهد و تشویقات و تنبیهات نیز در این خصوص اعمال نماید.

اجرای این سیستم علاوه بر اینکه کارایی و مدیریت شکایات، شفافیت و پاسخگویی را نیز به دنبال دارد. مدلی از حکومت داری نوین و مشارکتی را ترویج می کند که در آن شهروندان صرفاً گیرنده خدمات نیستند، بلکه ذینفع نیز هستند و می توانند در تصمیم گیری ها و تصمیم سازی ها هم مشارکت کنند.

آیا از طریق این سامانه، نحوه همکاری دستگاه‌ها نیز مشخص خواهد شد؟

یکی از خروجی‌های **فواد ۱۲۸** تولید نقشه حرارتی است؛ یعنی در لحظه مشخص می‌شود که کدام دستگاه در کدام خدمت در کدام استان با چه فراوانی شکایت دارد و همانجا به صورت نقطه زنی پیگیری‌ها انجام می‌شود. قرار است برای دستگاه اجرایی کارنامه عملکرد صادر می‌شود و گزارش آن برای عموم مردم و مسئولان ارسال می‌شود.

آیا سامانه فواد از الزامات قانونی برخوردار است که دستگاه‌های اجرایی مکلف به اجرای آن باشند؟

اساساً خدمات اداری مؤثر، شفاف و پاسخگو و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مردم، یکی از ارکان اصلی تحقق حکمرانی اداری بوده و یکی از شاخص‌های موفقیت دولت در کسب رضایت مردم و پاسخگویی به نیازهای جامعه است. خدمت به مردم نه تنها وظیفه اخلاقی و اجتماعی است، بلکه در آموزه‌های دینی، عبادت و راهی برای نزدیکی به خداوند و کسب رضایت الهی به شمار می‌رود. پیامبر اکرم(ص) فرمودند: هر کسی از

گرفتارهای دنیایی مؤمنی بکاهد، خداوند گرفتاری های روز قیامت او را کم خواهد کرد.

در واقع دسترسی راحت و آسان مردم به خدمات، حق مردم و وظیفه دولت است تا این دسترسی ها را فراهم کند. در کنار توسعه فناوری اطلاعات، همه دولت ها در تلاش هستند تا با توسعه سیستم های اطلاعاتی، خدمات عمومی را بهبود بخشند.

بهر حال اکنون عصر دیجیتال است و خیلی از کشورها مانند مالزی، بلژیک، کانادا، فنلاند، سنگاپور، اندونزی، نیوزلند و برخی دیگر کشور ها، چنین سامانه ها یا برنامه های مشابهی برای رسیدگی به شکایات و درخواست های مردم ایجاد کرده اند.

هر چند راه اندازی سامانه فوریت های اداری (سامانه فواد ۱۲۸) یکی از اقدامات موضوع برنامه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم است و در اجرای «سیاست های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری مدظله العالی)» و به منظور تسهیل اجرای فصل بیست و سوم قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت به تصویب شورای عالی اداری رسیده است و لازم الاجرا است.

مصادیقی که فواد ۱۲۸ پیگیر آن است، چیست؟

مصادیقی که از طریق سامانه پیگیری می شود، موارد هفت گانه ای است که به دستگاه‌های اجرایی استان نیز ابلاغ شده است.

عدم اطلاع‌رسانی و شفاف نبودن قوانین و مقررات حوزه مربوط به دستگاه‌های اجرایی و عدم آگاهی شهروند نسبت به مقررات و مسایلی که در آن دستگاه اتفاق می‌افتد آگاهی ندارد.

شفاف نبودن فرایندها؛ یعنی شهروند هنگامی که به دستگاه اجرایی مراجعه می‌کند و می‌خواهد خدمتی را بگیرد، نسبت به فرایند شروع و پایان کار اطلاع ندارد.

بحث تکریم ارباب رجوع و برخورد انسانی؛ رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد و دستگاه‌های اجرایی باید بازخوردی از خدمات ارائه شده ارائه نمایند و پاسخگو باشند.

دیر باز شدن و زود بسته شدن درهای خدمت؛ یعنی شهروند در ساعت اداری مراجعه می‌کند و این پاسخ را می‌شنود که ما خدمتی ارائه نمی‌دهیم؛

موکول شدن کار به روزها و هفته‌های آتی بدون دلیل قانونی؛ اینکه گفته می‌شود: «برو فردا بیا»، «برو هفته دیگه بیا» و سنگ انداختن از این جنس؛

نبودن همکاران نظام اداری در پشت میز خدمت و عدم تعیین جانشین
برای انجام کار خود.

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 نیز مدتی طول می کشد.

سامانه ۱۱۱ ریاست جمهوری بحث ارتباط استانی مردم با رئیس جمهور است و هدف آن رسانیدن درخواست های مردمی به رییس جمهور بوده است؛ ضمن اینکه بررسی های آن سامانه بیش از ۱۵ روز زمان می برد و صرفاً ارجاعی است. شکایات و درخواست های مردم را اخذ می کند و به دستگاه های اجرایی، ارجاع می دهد.

اقدامات قبلی سازمان اداری و استخدامی کشور در راه اندازی سامانه سنجش رضایت مردم از عملکرد کارکنان دولت (کیو آر کدها و موارد مشابه)، بیشتر از جنس گزارش دهی به مدیران بود. پیگیری آنی و فوری مطرح نبود.

تفاوت فواد با همه این سامانه‌ها در فوری بودن و پیگیری تا حصول نتیجه و پاسخ دادن به شهروندان است. فواد، وارد ماهیت خدمت نمی‌شود و نحوه ارائه خدمت و کیفیت ارائه آن خدمت را بررسی می‌کند.

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 ذی‌ربط ارجاع می‌شود و در آن واحد مربوطه، سریع بررسی می‌شود.

در هنگام برقراری تماس از سوی شهروندی که اعتراض دارد؛ ابتدا طی چند سوال اطمینان حاصل می‌شود که موضوع به فواد ربط دارد؛

سپس با سامانه شاهکار احراز هویت صورت می‌پذیرد؛
سپس مورد شکایت با هفت اتیکت بالا تطبیق داده می‌شود؛
کد رهگیری با پیامک به شهروند داده می‌شود؛
موضوع با کد رهگیری به سامانه مرتبط برای دستگاه‌ها ارسال می‌شود؛
دستگاه اصلی باید به هر طریقی (تلفنی یا...) با دستگاه استانی برای پیگیری موضوع هماهنگی کند؛

نتیجه بررسی‌ها با فوریت به اطلاع شهروند رسانده شود.