



ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان سمنان

شماره: ۵۳۶۷۰۱

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۹/۲۳

پوست: دارد

بِسْمِ تَعَالَى

تمامی دستگاه های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

باسلام و احترام؛

در اجرای بندهای (۱۸)، (۱۹)، (۲۰)، (۲۲)، (۲۳) و (۲۵) سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و با عنایت به تصویب نامه شماره ۷۰/۳۲۹ مورخ ۱۳۷۸/۲/۲۶ شورای عالی اداری، تصویب نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، بند (۲) ماده (۱۸) تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، برنامه هفتم از دومین برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری؛ به پیوست نامه شماره ۵۱۹۱۱۰ مورخ ۱۳۹۸/۰۹/۱۴ معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور در خصوص وظایف و مأموریت های امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم در معاونت حقوقی، مجلس و نظارت آن سازمان جهت آگاهی و اقدام لازم ارسال می گردد.

ناهر مالکی
رئیس سازمان

رونوشت:

جناب آقای انصاری معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور برای استحضار.
 جناب آقای آشناگر استاندار محترم برای استحضار.



بسمه تعالی

تمامی دستگاه های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای بندهای (۱۸)، (۱۹)، (۲۰)، (۲۲)، (۲۳) و (۲۵) سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و با عنایت به تصویب نامه شماره ۷۰/۳۲۹ مورخ ۱۳۷۸/۲/۲۶ شورای عالی اداری، تصویب نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، بند (۲) ماده (۱۸) تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، برنامه هفتم از دومین برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری و با رویکرد راهبردی و تقویت فرآیند نظارت در نظام اداری، ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی به ارباب رجوع و شهروندان، ساماندهی و ایجاد هماهنگی در امر نظارت، بازرسی، رسیدگی به شکایات، رعایت حقوق شهروندی و صیانت از حقوق مردم، " امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم " در معاونت حقوقی، مجلس و نظارت این سازمان تشکیل شده است که اهم وظایف و مأموریت های آن عبارتند از:

- ۱- انجام مطالعات و بررسی های نظری و تطبیقی و رصد تجارب مراجع و نهادهای تخصصی داخلی و بین المللی و ترسیم چشم انداز، مأموریت ها و راهبردهای فرآیند بازرسی، رسیدگی به شکایات و رعایت حقوق شهروندی و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری مبتنی بر سیاست های کلی نظام اداری و اسناد فرادستی.
- ۲- برنامه ریزی، راهبردی و نظارت بر حسن اجرای قوانین و مقررات اداری و استخدامی در دستگاه های اجرایی.
- ۳- ساماندهی و هماهنگی دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی.
- ۴- تهیه و تنظیم سیاست ها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و دستورالعمل ها به منظور اجرای اثربخش وظایف و مأموریت های محوله.
- ۵- نیازسنجی و تدوین برنامه های آموزش و توانمندسازی مدیران و کارشناسان دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی با هماهنگی واحدهای مربوطه در سازمان اداری و استخدامی کشور.
- ۶- تهیه و تدوین شاخص های عملکردی و بررسی و ارزیابی عملکرد دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی و ارائه گزارش به مراجع ذی صلاح بصورت مستمر و دوره ای.
- ۷- برقراری ارتباط و تعامل مؤثر با سازمان بازرسی کل کشور، دفتر بازرسی ریاست جمهوری، هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری و سایر دستگاه های نظارتی.
- ۸- دریافت گزارش عملکرد دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و گزارش اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری در دستگاه های اجرایی بصورت دوره ای و تهیه و تنظیم گزارش های تحلیلی.



۹- برنامه ریزی و انجام بازرسی های دوره ای و موردی حسب ضرورت با استفاده از توان کارشناسی واحدهای تخصصی سازمان و نظام اداری و ارائه گزارش آن به مقامات ذیربط.

۱۰- راهبری و نظارت بر استقرار نظام جبران خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی در تصمیمات و اقدامات خلاف قوانین و مقررات در نظام اداری.

۱۱- راهبری و نظارت بر اجرای طرح سنجش دوره ای میزان رضایتمندی مردم از عملکرد دستگاه های اجرایی، رتبه بندی آنان و انتشار نتایج مرتبط.

۱۲- بسترسازی به منظور توسعه استفاده از ظرفیت عموم مردم و تشکل های مردم نهاد در زمینه نظارت بر اجرای اثربخش و رعایت حقوق شهروندی و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری با همکاری وزارت کشور و استانداری ها.

در همین راستا شایسته است دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و عناوین مشابه در دستگاه های اجرایی در سطوح ملی، دستگاهی و استانی ضمن انجام وظایف و مأموریت های قانونی محوله، نسبت به تعامل مستمر و همکاری مؤثر با " امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم " این سازمان در زمینه های ذیل اقدام نمایند:

- اجرای دقیق و به موقع بخشنامه ها و دستورالعمل های ابلاغی.
- اطلاع رسانی، آموزش و فرهنگ سازی در دستگاه اجرایی.
- پیگیری مستمر اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در دستگاه اجرایی.
- تشکیل منظم کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم دستگاه اجرایی و پیگیری مصوبات آن تا حصول نتیجه.
- بررسی و پیگیری موضوعات ارجاعی از سازمان اداری و استخدامی کشور با انجام بازرسی های موردی و ارائه بازخورد.
- ارائه مستمر و منظم گزارش عملکرد در مقاطع زمانی تعیین شده.

جمشید انصاری