



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