



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

### بسمه تعالی

تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۸/۶/۲۳ بنا به پیشنهاد مشترک مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری و سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور تسریع در تحقق اهداف موردنظر و بهره‌گیری بهینه از ظرفیت‌های موجود در «نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد»، مفاد مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری را اصلاح و به شرح زیر تصویب نمود:

۱- بند (۴-۲۶) به شرح زیر به قسمت «۴» اضافه می‌شود:

۴-۲۶) به منظور حمایت از اقشار آسیب‌پذیر و بهره‌گیری بهینه از امکانات، ظرفیت‌ها و توانایی‌های سازمان‌ها و انجمن‌های مردم‌نهاد، اجتماع محور و خیرین، مرکز نسبت به فراهم نمودن بسترهای اجرایی و فعالیت‌های مورد نیاز با همکاری دستگاه‌های مربوط اقدام می‌نماید.

۲- دو بند به شرح زیر به قسمت «۶» اضافه می‌شود:

۶-۷) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است با همکاری مرکز نسبت به استقرار سامانه جامع تعاملی و اجتماعی سامد متناسب با فن‌آوری‌های روز و فضای مجازی اقدام نماید.

۶-۸) مرکز به عنوان دبیرخانه ساماندهی و مدیریت تلفن‌های سه‌رقمی و چهاررقمی و سامانه‌های پاسخگویی کشور، موظف است همه ساله با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی و همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به تعیین و به‌روزرسانی فرآیندها و استانداردهای لازم در حوزه پاسخگویی به مردم و یکپارچه‌سازی خدمات ارتباطات مردمی در کشور اقدام نماید.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۳۸۶۰۳۴

تاریخ: ۱۳۹۸/۷/۱۴

پوست:

۳- دو بند به شرح زیر به قسمت «۸» اضافه می‌شود:

۸-۵) به منظور ایجاد انسجام و تعامل بیشتر در انجام فعالیت‌های مربوط، سازمان اداری و استخدامی کشور شرایط احراز و صلاحیت‌های مورد نیاز مدیران دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های اجرایی و یا عناوین مشابه را طی مدت سه ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه تهیه و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌نماید. دستگاه‌های مشمول موظفند به هنگام انتصاب افراد مذکور، شرایط ابلاغی را ملاک عمل قرار دهند.

۸-۶) به منظور جلوگیری از موازی کاری، ارتقای خدمت‌رسانی موثر به گروه‌های نیازمند و ایجاد هماهنگی و یکسان‌سازی بانک‌های اطلاعاتی مورد استفاده، کارگروهی متشکل از نمایندگان مرکز و دستگاه‌های حمایتی ذیربط (وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، کمیته امداد امام خمینی(ره)، بنیاد شهید و امور ایثارگران و سازمان بهزیستی کشور) با مسئولیت مرکز تشکیل می‌شود.

۴- بند «۹-۱» به شرح زیر اصلاح می‌شود:

۹-۱) بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول پاسخگویی به شکایات و درخواست‌های مردمی موضوع این نظامنامه، در بازه زمانی تعیین شده از سوی مرکز می‌باشد. در صورت عدم پاسخگویی و وجود تعارض، مرکز موظف است نسبت به تشکیل جلسات حل مسئله با حضور نماینده دستگاه اجرایی مربوط و سایر دستگاه‌ها (حسب مورد) اقدام نماید. در صورت تعلل یا استنکاف از اجرای تصمیمات متخذه، موارد تخلف توسط مرکز به مراجع ذیصلاح از جمله هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری جهت رسیدگی اعلام و پیگیری می‌گردد.

۵- بند «۱۱-۹» به شرح زیر اصلاح می‌شود:

۱۱-۹) دفاتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری‌ها موظفند نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در حوزه ارتباطات مردمی، که هر ساله در قالب شاخص‌های عمومی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ می‌شود را در سامانه نظام جامع مدیریت عملکرد مستقر در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان وارد نمایند.

