



مرکز ارتباطات مردمی

**شیوه نامه برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره
مردم با مسئولین دستگاه‌های اجرایی
مشمول نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد
(موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری)
و اصلاحیه بعدی آن**

تهیه کننده و بازنگری:

حسین راحمی معاون اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها

سجاد صفرپور طاهر رئیس اداره دیدارها و ملاقات‌ها

تایید کننده:

دانیال نوری منفرد سرپرست اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها

تصویب کننده:

حجت الاسلام و المسلمین احمد صالحی رئیس مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری

خرداد ماه ۱۴۰۱

فهرست

صفحه	عنوان
۳	مقدمه
۳	اهداف
۴	اصطلاحات و تعاریف
۵	سازمان کار
۶	میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سفرهای استانی
۷	ملاقات چهره به چهره استانداران و مدیران دستگاه‌های اجرایی
۷	ملاقات چهره به چهره در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه سراسر کشور
۹	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات
۹	فرآیند گزارش‌دهی
۱۰	ضمائم

۱- مقدمه:

ارتباطات مردمی با ویژگی‌های برجسته و منحصر به فرد در دولت سیزدهم، برگرفته از مبانی اسلام ناب محمدی (صلی‌الله‌علیه‌وآله)، سنت علوی و مورد تایید مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) است. با تاکید و محوریت اهتمام به تفکر عدالت محور و روحیه انقلابی، مردم‌داری، پاک‌دستی، فسادستیزی و قانون‌مداری موردنظر ریاست محترم جمهور، به عنوان بزرگترین و ارزشمندترین سرمایه اجتماعی و پشتوانه مردمی دولت و نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران شناخته شده، که این امر ناشی از تجلی اراده‌ی الهی در خدمت بی‌منت به مردم می‌باشد.

از زمان استقرار دولت مردمی، مرکز ارتباطات مردمی در عرصه‌های مختلف ارتباطات مردمی به دستاوردهای ماندگاری نائل آمده است که نمونه‌ی آن تجلی ارتباطات مدیران‌ارشد، میانی و پایه دستگاه‌های اجرایی با مراجعین حضوری می‌باشد؛ اقبال وسیع مردمی به رویکرد عدالت‌خواهی، فسادستیزی و مردمی بودن دولت، موجبات حضور چندین برابری مراجعان نسبت به گذشته را فراهم آورده است که با بررسی آمار، این تعداد به‌صورت تصاعدی در حال افزایش می‌باشد.

باعنایت به توسعه همه جانبه ارتباطات با مردم در دولت مردمی و ایجاد وظایف و مأموریت‌های جدید در حوزه مرکز ارتباطات مردمی، به‌ویژه در طراحی و پیاده‌سازی الگوهای متفاوت ارتباط حضوری دولت و مردم، متناسب با رویکردهای دولت و نقش‌آفرینی مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی در برقراری ارتباطات دوسویه بین دولت و مردم و ارتقاء سطح پاسخگویی مؤثر، فراهم نمودن بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، به‌گزینی و به‌کارگیری کامل ظرفیت والای نیروی انسانی متخصص، متعهد و کارآمد، شتاب این امر را دوچندان می‌نماید.

۲- اهداف:

- ۱-۲ تقویت و تثبیت اعتماد عمومی مردم به دولت و افزایش رضایت مردم عزیز میهن اسلامی از طریق ارتقای کیفیت پاسخگویی به موقع و در شان ایشان توسط دستگاه‌های اجرایی
- ۲-۲ افزایش، جاری و ساری نمودن روحیه مردم‌داری در مدیران ارشد، میانی و پایه و کارکنان دستگاه‌های اجرایی
- ۳-۲ افزایش سرعت، دقت و ارتقای سطح کیفیت در پذیرش، تکریم و رسیدگی به مراجعات مردمی با بهره‌گیری از نیروی انسانی متعهد و پایبند به روحیه جهادی، انقلابی، مردمی و همچنین استفاده حداکثری از سامانه‌های هوشمند و الکترونیکی از جمله سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)
- ۴-۲ کاهش فاصله میان مردم و مسئولین و نهادینه نمودن فرهنگ مردم‌داری در دستگاه‌های دولتی و بیان بلاواسطه مطالبات مردم به مدیران دستگاه‌های اجرایی کشور
- ۵-۲ افزایش حساسیت، تعهد و مهارت کارگزاران دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی در صیانت از حقوق مردم و ارتقاء سطح پاسخگویی به مردم
- ۶-۲ تدوین روش‌های غیرقضایی برای مقابله با نقض حقوق مردم با هدف طرح آسان اعتراضات، شکایات و رسیدگی در کمترین زمان ممکن و مقابله با هرگونه تعرض به حقوق مردم و افزایش میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات عمومی

- ۷-۲ اهتمام به مصادیق اصل کرامت انسانی و پیگیری اجرای آن؛ از جمله منع شدید هرگونه توهین یا برخورد تحقیرآمیز از سوی مدیران با مردم
- ۸-۲ گسترش مطالعات و بررسی‌های علمی و کاربردی به منظور شناسایی چالش‌ها و موانع فراروی تحقق حقوق مردم و یافتن راه‌کارهای عملی در نظام اداری و انجام اقدامات اصلاحی و جبرانی
- ۹-۲ تدوین شاخص‌های کمی و کیفی به منظور پایش و ارزیابی فعالیت دستگاه‌های اجرایی در حوزه احقاق حقوق مردم
- ۱۰-۲ برنامه‌ریزی و تلاش مستمر در همکاری با دیگر قوا و دستگاه‌های حاکمیتی، مراجع عمومی و نهادهای غیردولتی برای ایجاد هماهنگی و انسجام در رعایت حقوق مردم و یافتن راه‌کارهای قانونی مناسب
- ۱۱-۲ پیشگیری از ایجاد زمینه‌های نقض حقوق مردم به ویژه نقض‌های نظام‌مند و مکرر با استفاده از حداکثر امکانات قوه مجریه و با همکاری سایر قوا و نهادهای عمومی و مدنی
- ۱۲-۲ التزام مدیران و مسئولان اجرایی به رعایت حقوق مردم در همه برنامه‌ریزی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها، تصمیمات، اقدامات و برخورد قانونی با سوء استفاده کنندگان از قدرت در تعرض به حقوق مردم
- ۱۳-۲ دستیابی به الگوی تعامل اثربخش و پویا با مخاطبان پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور و ایجاد فرصت ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی به گروه‌های مختلف مردم مومن و انقلابی

۳- اصطلاحات و تعاریف:

- ۱-۳ **مرکز:** منظور مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری است.
- ۲-۳ **شورا:** منظور شورای سیاست‌گذاری ائمه جمعه می‌باشد.
- ۳-۳ **دفاتر ستادی:** منظور دفاتر مدیریت عملکرد و عناوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.
- ۴-۳ **دفاتر:** منظور دفاتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری‌ها می‌باشد.
- ۵-۳ **دستگاه‌های اجرایی:** منظور "کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، 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" است.
- ۶-۳ **ارتباط مردمی:** تعامل مفید، مؤثر، روان و کارآمد بین مردم و مسئولین اعم از حضوری و غیرحضوری
- ۷-۳ **میز ارتباطات مردمی:** منظور تشکیل میزی با ادغام میز رسیدگی به شکایات (موضوع نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم) و میز خدمت (موضوع مصوبه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رییس‌جمهور) است.
- ۸-۳ **ملاقات:** دیدار مستقیم و بدون واسطه مردم با مسئولین دستگاه‌های اجرایی کشور برای بیان درخواست، شکایت، انتقاد، پیشنهاد، ایده، تقدیر و تشکر، طرح، ابراز احساسات و گزارش‌های مردمی است.
- ۹-۳ **پاسخگویی:** پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارایه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام‌شده و نشده به ذی‌نفعان می‌باشد.
- ۱۰-۳ **سامد:** منظور "سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت" می‌باشد.
- ۱۱-۳ **مورد:** آنچه که از طریق متقاضیان مطرح می‌شود، همچون درخواست، شکایت، انتقاد، پیشنهاد، ایده، تقدیر و تشکر، طرح، ابراز احساسات و گزارش‌های مردمی

- ۱۲-۳ **شکایت:** تقاضای احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه‌های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی
- ۱۳-۳ **درخواست:** تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص
- ۱۴-۳ **گزارش (مشاهدات):** عبارت است از بیان واقعیتی ازسوی مردم به دستگاه اجرایی که اطلاع دادن آن دارای منفعتی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه بوده و یا از ایجاد ضرر به منافع و جامعه جلوگیری می‌نماید.
- ۱۵-۳ **ابراز احساسات:** عبارت است از بیان مکنونات قلبی مردم به مقام معظم رهبری^(مدظله‌العالی) و رئیس‌جمهور محترم به شکل هنرمندانه در قالب شعر، نقاشی، دکلمه و ...
- ۱۶-۳ **ایده و پیشنهاد:** عبارت است از ارائه 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 ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.
- ۱۷-۳ **مشاوره و راهنمایی:** برقراری ارتباط به‌منظور آگاهی‌بخشی و هدایت منطقی متقاضیان براساس قوانین، مقررات و رویه‌های جاری و کمک جهت حل مشکل
- ۱۸-۳ **ثبت نتیجه خدمت:** درج خدمات ارائه شده به متقاضی در سامد و اطلاع‌رسانی کلیه ارجاعات و اقدامات صورت‌پذیرفته به متقاضی

۴- سازمان کار:

- ۱-۴ سیاست‌گذاری، هدایت و پیشنهاد تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقای پاسخگویی به عهده مرکز می‌باشد.
- ۲-۴ مسئولیت هماهنگی و اجرای این شیوه‌نامه و استقرار میز ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی) بر عهده دفاتر ستادی و در سطح استان بر عهده دفاتر و در سطح شهرستان بر عهده فرمانداری‌ها می‌باشد.
- ۳-۴ استانداری‌ها و فرمانداری‌ها مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۳) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان، دسترسی اشخاص توان‌خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند و در محیط، علائمی را که برای اشخاص توان‌خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند و حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان درخصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴-۴ راه‌اندازی سیستم‌های رایانه همراه مجهز به پویشر رایانه‌ای و برقراری شبکه دولت جهت دسترسی به سامد از وظایف استانداری‌ها و فرمانداری‌ها می‌باشد.
- ۵-۴ اطلاعات موردنیاز مردم می‌بایستی ازطریق مختلف در اختیار آن‌ها قرار داده شوند (نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور و کتاب برای مراجعین و ...) و تاکید می‌گردد: میز ارتباطات مردمی صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد باتوجه به شرح وظایف دستگاه مربوطه خود بوده و می‌بایستی از ورود به حوزه اختیارات سایر دستگاه‌ها خودداری نماید. همچنین مدیران باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد باید آن‌ها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.
- ۶-۴ تمامی امور پذیرش، راهنمایی و مشاوره مراجعین حضوری به میز ارتباطات مردمی نظیر ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم، دریافت مورد و هدایت مراجعین، توسط عوامل اجرایی دفاتر ستادی، دفاتر و فرمانداری انجام می‌پذیرد و مراجعین مورد استقبال

- قرار گرفته و بعد از پذیرایی مناسب، استعلام و احراز هویت، اطلاعات مورد در نمونه فرم شماره یک (پیوست) درج و پس از انجام ملاقات چهره به چهره و درج پی‌نوشت مسئولین در فرم یادشده، مراتب تصویربرداری و در سامد ثبت می‌گردد.
- ۷-۴ تمامی مراجعین ملزم به ارایه کارت ملی هوشمند بوده و هویت ایشان بدواً به صورت برخط از طریق سامانه الکترونیکی هویت ملی ثبت‌احوال کشور متصل به سامد استعلام و احراز می‌گردد.
- ۸-۴ مورد می‌بایست مربوط به شخص مراجعه‌کننده باشد. چنانچه دلایلی دائر بر عدم امکان حضور فرد نظیر: جانبازان معزز قطع‌نخاع، زندانیان، بیماران بستری در بیمارستان و ... باشد؛ ارایه مورد صرفاً توسط منسوبین طبقه اول (پدر، مادر و اولاد) صورت گرفته و دریافت آن بلامانع می‌باشد.
- ۹-۴ کلیه امور مربوط به ارتباطات مردمی اعم از ثبت مورد، مشاوره و راهنمایی، خدمت و ... لزوماً می‌بایست در بستر سامد انجام پذیرد.
- ۱۰-۴ هرگونه ارجاع یا اقدامی باید به نحو مقتضی از طریق قابلیت‌های سامد و فناوری‌های نوین ارتباطی از قبیل پیامک و ... به متقاضی اطلاع‌رسانی گردد.
- ۱۱-۴ راهنمایی مراجعین به منظور پیگیری مورد ثبتی از طریق شماره تلفن‌های ۰۲۱۶۱۳۳ و ۱۱۱، می‌بایست توسط عوامل اجرایی صورت پذیرد. همچنین در مواقع از دسترس خارج شدن سامد و عدم امکان ثبت برخط، شماره ملی (به عنوان کد یگانه) و شماره تماس از مراجعین اخذ و راهنمایی لازم جهت پیگیری‌های بعدی به متقاضی اعلام می‌گردد.
- ۱۲-۴ ایده‌ها و پیشنهادها متناسب با ماهیت و محتوا به دستگاه‌های اجرایی مربوط ارجاع می‌گردد. دستگاه اجرایی پس از بررسی، نتیجه را به پیشنهاد دهنده اطلاع و در صورت لزوم، اقدامات تکمیلی برای تحقق پیشنهادها را انجام می‌دهد.
- ۱۳-۴ دفاتر ضمن پاسخگویی به شکایت از عملکرد استانداری، مرجع بالاتر برای رسیدگی به شکایت از واحدهای اجرایی استانی دستگاه‌ها می‌باشند.
- ۱۴-۴ بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی در کلیه سطوح پاسخگویی، مسئول نظارت بر حسن اجرای این شیوه‌نامه در دستگاه متبوع و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این شیوه‌نامه در استان بر عهده استاندار و در شهرستان بر عهده فرماندار می‌باشد.
- ۱۵-۴ مسئولیت سیاست‌گذاری، هدایت، راهبری و نظارت بر اجرای مصوبات در سطح ملی بر عهده مرکز ارتباطات مردمی و در سطح استان بر عهده استاندار و در سطح شهرستان بر عهده فرماندار است. نظارت نظام یافته بر حسن اجرای مصوبات، تدوین و ابلاغ مقررات، ضوابط و شیوه‌نامه اجرائی بر عهده مرکز است و با اعزام بازرسان مجرب و حرفه‌ای با مهارت قدرت تجزیه و تحلیل مسائل و آشنا با قوانین و مقررات، بر حسن اجرای مصوبات نظارت می‌نماید.

۵- میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سفرهای استانی:

- ۱-۵ میز ارتباطات مردمی به منظور استماع بی‌واسطه مطالبات مردم توسط مسئولین در سه سطح شهرستان، استان و دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی) استقرار می‌یابد.
- ۲-۵ به منظور بهره‌گیری کامل از ظرفیت دستگاه‌های اجرایی برای ایجاد بستر مناسب درخصوص ارتباطات نزدیک مردم و مسئولین، ارتقای پاسخگویی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی متقاضیان، حذف بروکراسی زائد، در دسترس بودن مسئولین و دیدار چهره به چهره با مردم؛ حین اجرای برنامه سفرهای رئیس‌جمهور محترم به استان‌ها؛ در قالب تشکیل میزهای ارتباطات مردمی، با حضور نمایندگان تام‌الاختیار بالاترین مقام دستگاه اجرایی یک روز قبل و تا روز پایانی برنامه حضور رئیس‌جمهور محترم، در مرکز استان از ساعت هشت (۸) صبح لغایت هجده (۱۸) عصر بصورت مستمر (روزانه ده ساعت) صورت می‌پذیرد.

۳-۵ محل استقرار میز ارتباطات مردمی می‌بایست دارای فضای فیزیکی مناسب برای تکریم ارباب رجوع (دسترسی آسان عموم مردم، پذیرش محترمانه، سالن انتظار، پذیرایی و ...) و مناسب‌سازی گردد (به گونه‌ای که افراد دارای معلولیت قادر باشند آزادانه و بدون خطر در محیط حرکت کنند) همچنین برقراری شبکه دولت و راهاندازی سیستم‌های رایانه همراه مجهز به پویشر رایانه‌ای جهت دسترسی به سامد مورد انتظار است.

۴-۵ میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی (تمامی سطوح)، صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد باتوجه به شرح وظایف دستگاه مربوطه خود بوده و از ورود به حوزه اختیارات سایر دستگاه‌ها خودداری نمایند.

۶- ملاقات چهره به چهره استانداران و مدیران دستگاه‌های اجرایی:

۱-۶ مسئولین دستگاه‌های اجرایی، حسب مورد موظفند برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در روز و زمان مشخص (یک روز در هفته) تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۲-۶ به‌منظور بهره‌گیری از ظرفیت سامد، استانداران موظفند علاوه بر انجام ملاقات مردمی هفتگی، به همراه مسئولین ذی‌ربط دستگاه‌های اجرایی، جهت پاسخگویی برخط تلفن سه شماره‌ای (۱۱۱) به مردم، در محل استقرار سامد در استانداری حضور یابند. دفاتر موظف می‌باشند در مقاطع زمانی ماهانه (حداکثر تا پنجم ماه بعد) انواع گزارش‌های تحلیلی داده‌های عملکرد را تنظیم و به‌همراه پیشنهادها و راهکارهای لازم به مراجع ذی‌ربط ارائه نماید.

۳-۶ در صورت تماس متقاضی با تلفن سه شماره‌ای (۱۱۱) برای گرفتن وقت ملاقات با استاندار و یا تشخیص کارشناسی مبنی بر لزوم ملاقات با استاندار، تقاضای وی با نمایی «ملاقات با استاندار» در سامد ثبت شود.

۴-۶ مواردی که قابل فراخواندن برای ملاقات است عبارتند از: موارد عمومی و گروهی مهم، موارد مربوط به واحدهای تولیدی، کارخانه‌ها، سرمایه‌گذاری و کارآفرینان در سطح استان و شهرستان‌ها، موارد عمرانی، توسعه‌ای، خدماتی، فرهنگی، امکانات رفاهی شهری و روستایی که از سوی دستگاه‌ها پیگیری نشده‌است، برخی از موضوعات فردی خاص و ویژه که به تشخیص مدیران کل دفاتر نیازمند ملاقات با استاندار باشد.

۵-۶ متقاضی ملاقات با استاندار پس از فراخوانده شدن، در صورت نیاز، مدارک و مستندات لازم خود (اداری، سوابق پزشکی، سوابق شکایت و ...) جهت پیوست در سامد را به همراه داشته باشد.

۶-۶ پس از انجام ملاقات، استاندار مورد را حسب تشخیص و نظر کارشناسی پی‌نوشت و اقدام می‌نماید.

۷-۶ در صورتی که به مورد خدمت مادی و معنوی ارائه شود اقدام استاندار تحت عنوان "پاسخ مثبت" در سامد ثبت می‌گردد.

۸-۶ در صورتی که مورد خارج از سطح رسیدگی استاندار باشد به کارتابل دستگاه اجرایی مرتبط "ارجاع" می‌گردد.

۷- ملاقات چهره به چهره در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه سراسر کشور:

۱-۷ به‌منظور بهبود و سرعت‌بخشی در روند رسیدگی به مطالبات مردم و ایجاد وحدت رویه، دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مسئولین دستگاه‌های اجرایی مشمول نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری) و اصلاحیه بعدی آن و با امعان نظر به بخشنامه شماره ۴۷۳۱۸ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۱۶ وزیر محترم کشور به استانداران محترم سراسر کشور با اهداف؛ دستیابی به الگوی تعامل اثربخش و پویا با مخاطبان پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور و ایجاد فرصت آرایه خدمات دستگاه‌های اجرایی به گروه‌های مختلف مردم مومن و انقلابی؛ تقویت و تثبیت اعتماد عمومی مردم به دولت و افزایش رضایت مردم عزیز میهن اسلامی از طریق ارتقای

کیفیت پاسخگویی به موقع و در شان ایشان توسط دستگاه‌های اجرایی؛ افزایش سرعت، دقت و ارتقای سطح کیفیت در پذیرش، تکریم و رسیدگی به مراجعات مردمی با بهره‌گیری از نیروی انسانی متعهد و پایبند به روحیه جهادی، انقلابی، مردمی و همچنین استفاده حداکثری از سامانه‌های هوشمند و الکترونیکی از جمله سامد، میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سطوح استانی و شهرستانی در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور تشکیل می‌گردد.

۲-۷ برنامه ملاقات مردمی و دیدار چهره به چهره اعضای محترم هیات دولت با مردم در پایگاه اقامه نماز جمعه تهران، موکول به اعلام مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و تایید مراجع ذی‌ربط خواهد بود و تکالیف وزارت کشور، شورای سیاست‌گذاری ائمه جمعه، استانداری تهران و شهرداری تهران تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۳-۷ مسئولیت اجرا و هماهنگی تشکیل میز ارتباطات مردمی به منظور استماع بی‌واسطه مطالبات مردم توسط مسئولین و مدیران ارشد استانی و شهرستانی در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور در مرکز استان‌ها بر عهده مدیران کل دفاتر و در شهرستان‌ها بر عهده فرمانداران می‌باشد.

۴-۷ مسئولین دستگاه‌های اجرایی، در راستای ارتباط نزدیک با مردم برای آگاهی از مشکلات و اهتمام در رفع آن؛ موظفند برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در نماز جمعه هر هفته از طریق وب‌گاه‌های اینترنتی رسمی (شورای سیاست‌گذاری ائمه جمعه، استانداری‌ها، فرمانداری‌ها، پایگاه‌های نماز جمعه کشور)، رسانه‌های گروهی و ... به اطلاع مردم برسانند.

۵-۷ ضروری است لوحه زمان‌بندی حضور مدیران دستگاه‌های اجرایی استان و رؤسای ادارات و واحدهای اجرایی شهرستان؛ حداقل یک مرتبه در نماز جمعه هر ماه، توسط دفاتر و فرمانداری‌ها تعیین و ابلاغ گردد.

۶-۷ زمان حضور یک ساعت پیش از شروع برنامه و تا یک ساعت پس از اتمام برنامه تعیین می‌گردد.

۷-۷ اولویت حضور مسئولین دستگاه‌های اجرایی در این برنامه، فراوانی مخاطبین و مراجعین مردمی در بیان شکایات، درخواست‌ها و ... می‌باشد به گونه‌ای که حداقل تعداد ده (۱۰) دستگاه اجرایی در نماز جمعه هر هفته حضور داشته باشند. به عنوان نمونه: وزارت امور اقتصادی و دارایی؛ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی؛ وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی (سازمان بهزیستی کشور، سازمان تأمین اجتماعی و ...)؛ وزارت راه و شهرسازی؛ وزارت صنعت معدن و تجارت؛ وزارت کشور؛ وزارت نیرو؛ بنیاد شهید و امور ایثارگران؛ کمیته امداد حضرت امام خمینی^(ع) و سایر دستگاه‌های پرمخاطب به فراخور نیاز

۸-۷ شهرداری‌ها مکلفند فضا و محیط ارائه خدمت، تجهیزات و فناوری استاندارد، امکانات و تسهیلات مناسب فیزیکی و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.

۹-۷ عملکرد میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سطوح استانی و شهرستانی در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور به صورت منظم، دقیق و مداوم، رصد و سنجش میزان رضایت مردم از اجرای برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع از طریق بازرسی‌های آشکار و پنهان توسط مرکز مدیریت عملکرد بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور معمول و گزارش‌های دوره‌ای (در مقاطع زمانی ماهانه و حداکثر تا پنجم ماه بعد) مطابق جداول شماره یک و دو مندرج در بند (۵-۹) در قالب فایل **Excel و word** به اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ارائه گردد.

۱۰-۷ گزارش عملکرد میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در پایگاه نماز جمعه تهران مستثنی بوده و می‌بایستی هر هفته و حداکثر تا ساعت ده (۱۰) صبح روز شنبه توسط مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی استانداری تهران بصورت مستقیم به اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ارائه گردد.

۸- پاسخگویی و رسیدگی به شکایات:

- ۱-۸ مسئولیت پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده فرماندار، در سطح استان بر عهده دفاتر و در دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی) بر عهده دفاتر ستادی می‌باشد.
- ۲-۸ چنانچه پس از بررسی‌های لازم و تشکیل جلسه حل مسأله با شاکی و دستگاه اجرایی ذی‌ربط در رابطه با احقاق حقوق حقه فرد یا افراد جمع‌بندی صورت گرفت، دستگاه‌های اجرایی ملزم به اجرای تصمیمات متخذه خواهند بود و در صورت تعلل یا استتکاف از اجرای تصمیمات متخذه، مرکز (کمیته مشترک اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد و اداره کل رسیدگی به شکایات و درخواست‌های مردمی) براساس ساز و کار پیش‌بینی شده در بند (۴) تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری، موضوع اصلاحیه بند (۹-۱) نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد؛ موارد تخلف را به مراجع ذی‌صلاح از جمله هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری، جهت رسیدگی اعلام و اقامه دعوی می‌نماید.
- ۳-۸ کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند شکایات مربوط به کارکنان زیرمجموعه خود را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نمایند و در صورت نیاز به تعیین میزان خسارت (احتمالی) وارده به مردم، عنداللزوم شکایت به مراجع قضایی ارسال گردد.
- ۴-۸ شکایات مربوط به رؤسای ادارات و واحدهای اجرایی شهرستان می‌بایست مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار گیرد.
- ۵-۸ شکایات مربوط به مدیران دستگاه‌های اجرایی استان، فرمانداران و دفاتر؛ مستقیماً توسط استاندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.
- ۶-۸ بازه زمان پاسخگویی به شکایات و درخواست‌ها توسط دستگاه‌های اجرایی از زمان دریافت تا حصول نتیجه نهایی، حداکثر به مدت ده (۱۰) روز کاری تعیین می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در صورت نیاز به زمان بیشتر جهت پاسخگویی، متقاضیان را از این موضوع مطلع سازند و در هر صورت حداکثر زمان قابل تمدید، هفت (۷) روز کاری می‌باشد.

۹- فرآیند گزارش دهی:

- ۱-۹ دفاتر؛ موظفند گزارشات دوره‌ای (در مقاطع زمانی ماهانه - یکم تا پنجم ماه بعد)، عملکرد میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی در سطوح استانی و شهرستانی در پایگاه‌های اقامه نماز جمعه کشور را مطابق جداول شماره یک و دو مندرج در بند (۹-۵) در قالب فایل **word** و **Excel** به مرکز مدیریت عملکرد بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور ارایه و متعاقب آن مرکز یادشده گزارش استان‌ها را جمع‌بندی و به اداره کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ارایه خواهد نمود و متعاقب آن؛ موارد جهت ارزیابی عملکرد به اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارائه می‌گردد.
- ۲-۹ دفاتر ستادی؛ موظفند گزارشات دوره‌ای (در مقاطع زمانی ماهانه - یکم تا پنجم ماه بعد)، عملکرد میز ارتباطات مردمی را مطابق جداول شماره یک و دو مندرج در بند (۹-۵) در قالب فایل **word** و **Excel** مستقیماً به اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری، جهت ارزیابی عملکرد ارایه نمایند.
- ۳-۹ عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه میز ارتباطات مردمی به صورت منظم، دقیق و مداوم، رصد و با شاخص‌ها و استانداردهای کمی و کیفی انطباق داده شده و ارزیابی عملکرد مدیران و سنجش میزان رضایت مردم از اجرای برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع از طریق بازرسی‌های آشکار و پنهان توسط اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز معمول و گزارش‌های لازم به مراجع ذی‌ربط ارایه می‌گردد.
- ۴-۹ مکان و زمان استقرار میز ارتباطات مردمی دستگاه‌های اجرایی می‌بایست به اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز اطلاع‌رسانی گردد تا برنامه‌ریزی‌های لازم برای تحقق امکان و شرایط بازرسی‌های یادشده فراهم گردد.

جدول شماره یک (۱)

تعداد موارد رسیدگی شده				تاریخ ملاقات	عنوان سمت مدیر مربوطه	دستگاه اجرایی	نام شهرستان	نام استان
مشاوره و راهنمایی	ایده و پیشنهاد	درخواست	شکایت					

جدول شماره دو (۲)

نام استان : نام شهرستان : دستگاه اجرایی : عنوان سمت مدیر مربوطه : تاریخ ملاقات :

ردیف	نام و نام خانوادگی	شماره ملی	شماره پیگیری سامد	شماره تماس	موضوع	ملاحظات

فرم شماره یک

ملاقات مردمی با مردم (موضوع شیوه نامه برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره مردم با مسئولین دستگاه های اجرایی مصوب مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری)

نام و نام خانوادگی:	نام پدر:	شماره ملی:	تاریخ تولد: / /
آدرس:	شماره تماس:		
موضوع:	شماره پیگیری سامد:	تاریخ ثبت سامد:	
الف) خلاصه موضوع		ب) نظریه کارشناسی	
		نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی تاریخ و امضاء	
		ج) پی نوشت	
		نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی تاریخ و امضاء	
		نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی تاریخ و امضاء	