

آغاز به کار سامانه فواد ۱۲۸ در استان آذربایجان شرقی

رئیس مرکز ملی بازرسی، ارتقاء سلامت و فوریت‌های اداری سازمان اداری و استخدامی کشور گفت: آذربایجان شرقی بیست و هشتمین استانی است که بصورت رسمی از تیرماه ۱۴۰۵ به سامانه فوریت‌های اداری «فواد ۱۲۸» متصل می‌شود.



کامل داودی روز شنبه در چهارمین جلسه شورای برنامه ریزی و توسعه استان اظهار کرد: با اتصال آذربایجان شرقی به این سامانه، زمینه رصد برخط کیفیت خدمات اداری، رسیدگی سریع به شکایات هاء، مدم، ه تقویت پاسخگوب، دستگاه هاء، احاب، د، آستانه بهشش، ساساء، کشه، فاهم شده است.

وی با بیان اینکه سامانه «فواد ۱۲۸» بر دو پایه اساسی استوار است، افزود: پایه اول مربوط به نحوه و کیفیت ارائه خدمت مثل پایداری، سهولت، حرمت و احترام به مراجعه کننده در انجام خدمت بوده و در گام دوم شکایات و انتقادات شهروندان از نظام اداری مورد بررسی قرار می گیرد.

داودی ادامه داد: بررسی های این مرکز نشان می دهد حدود ۸۰ درصد مطالبات مردم از نظام اداری به موضوعاتی همچون نظم، انضباط، سرعت، شفافیت و کیفیت ارائه خدمات مربوط می شود.

وی با اشاره به مشکلات موجود در فرآیند رسیدگی به شکایات ابراز داشت: پیش از راه اندازی این سامانه، پاسخگویی به شکایت های مردم گاهی بین یک تا سه ماه زمان می برد در حالی که اکنون میانگین زمان پاسخگویی به گزارش های ثبت شده کمتر از چهار ساعت و حدود سه ساعت و ۴۶ دقیقه است.

داودی گفت: غیبت کارکنان در محل خدمت، بلاتکلیفی مراجعان، ارجاع بی دلیل پرونده ها به روزهای بعد، به روز نبودن وبگاه ها، اختلال در تلفن های گویا، اطلاع رسانی ناقص و رعایت نکردن ساعات اداری از مهم ترین موضوعاتی است که از طریق سامانه «فواد ۱۲۸» قابل ثبت و پیگیری است.

رئیس مرکز ملی بازرسی، ارتقاء سلامت و فوریت های اداری سازمان اداری و استخدامی کشور، یادآور شد: ابهام در شروع و پایان کار در نظام اداری و نبود استاندارد تعریف شده برای پیشبرد امور مردم در زمان معین، یکی از معضلات اساسی نظام اداری کشور است.

داودی ادامه داد: از تعداد ۱۲۳ تلفن گویای کشور ۸۵ درصد قطع بوده و گرفتن خدمت از طریق این خطوط تقریبا غیرممکن است؛ سامانه های موجود نیز معمولا بروز نیستند؛ ارائه نوع مدارک از سوی مردم نیز کاملا مبهم است که همه این موارد در فواد رسیدگی خواهد شد.

وی تاکید کرد: این سامانه به ماهیت تصمیم های دستگاه ها ورود نمی کند و صرفا نحوه و کیفیت ارائه خدمات اداری را مورد ارزیابی و رسیدگی قرار می دهد.

رئیس مرکز ملی بازرسی، ارتقای سلامت اداری و فوریت های اداری سازمان اداری و استخدامی کشور همچنین از ارایه گزارش های ماهانه عملکرد دستگاه ها به رئیس جمهور و هیات دولت خبر داد و گفت: در آینده کارنامه های عملکرد استانی و شهرستانی نیز برای مدیران تهیه خواهد شد تا زمینه اصلاح فرآیندها، افزایش نظارت و بهبود کیفیت خدمات فراهم شود.