

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به تخلفات اداری و شکایات مردمی		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: وزارت کشور (مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی - دفتر هماهنگی هیات های رسیدگی به تخلفات اداری)		
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	<p>فرآیند رسیدگی به تخلفات اداری، با دریافت شکایت هیات های بدوی از اشخاص، کارمندان، مدیران، سرپرستان اداری، بازرسان هیات عالی نظارت، مقامات و اشخاص مندرج در مواد ۱۲ و ۱۷ قانون رسیدگی به تخلفات اداری، دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات و سازمان بازرسی کل کشور آغاز می گردد. در خصوص شکایات مردمی دریافتی از سوی دفاتر بازرسی، چنانچه تخلف مربوطه نیازمند رسیدگی و اعلام نظر توسط واحد تخلفات اداری باشد، شکایت مذکور در اختیار آن واحد قرار می گیرد (نظام نامه پاسخ گویی به شکایات مردمی). در خصوص هریک از انواع آرای صادر شده توسط هیات های بدوی (قطعی و قابل تجدیدنظرخواهی) انجام سایر مراحل مطابق با قانون و ضوابط تخلفات اداری صورت خواهد پذیرفت.</p>		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> تعداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	<ul style="list-style-type: none"> <li>دریافت شکایت نامه دربرگیرنده مشخصات مورد نیاز جهت شروع رسیدگی به تخلف اعلامی</li> <li>در صورت درخواست متهم در خصوص ارائه دفاعیه کتبی، دریافت دفاعیه از سوی شخص یا وکیل قانونی وی با لحاظ فیلدهای قانونی عنوان شده در ماده ۲۰ دستورالعمل، مدنظر می باشد.</li> </ul>	
	قوانین و مقررات بالادستی	قانون رسیدگی به تخلفات اداری، نظام نامه پاسخ گویی به شکایات مردم، بخشنامه معاونت توسعه و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۴	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۸۰۰ خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال ۱۸۰۰ شکایت و درخواست جهت بررسی در دفتر بازرسی وزارت کشور به صورت متوسط دریافت می گردد.	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به طور متوسط ۳۰ روز برای پاسخ گویی به شکایات دریافتی دفتر بازرسی	
	تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعدادبار مراجعه حضوری	<ul style="list-style-type: none"> <li>حداقل یک بار برای دریافت نتیجه بررسی شکایت درخصوص پاسخ گویی به شکایات</li> <li>حضور در جلسه برگزار شده توسط هیات های مربوطه به درخواست شخص یا به عنوان شاهد</li> <li>در صورتیکه فرد شکایت خود را به هیات های بدوی ارسال نماید، به دلیل عدم وجود سامانه مورد نیاز، مراجعه حضوری ضروری می باشد. لازم به ذکر است که در خصوص شکایات ارسالی به دفتر بازرسی ستاد وزارت کشور، به دلیل وجود صفحه مورد نیاز در پورتال وزارتخانه، نیازی به مراجعه حضوری فرد وجود نخواهد داشت.</li> </ul>		
۵- خزییات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به	مبلغ (مبالغ)	
	خدمت گیرندگان	شماره حساب (های) بانکی	
		پرداخت بصورت الکترونیک	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ...	

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

<http://portal2.moi.ir/Portal/Home/Default.aspx?CategoryID=b1aef7d4-580d-458e-ac6a-82323c92d97b>

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه سامد (سیستمی از سوی نهاد ریاست جمهوری است که در اختیار کاربر مرکز قرار داده شده و رابط میان نهاد ریاست جمهوری و معاونت های ستاد وزارت کشور به منظور پوشش شکایات و درخواست ها می باشد)

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<p><input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی (درخصوص امکان ثبت شکایت در پورتال وزارت کشور)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</p>	<p>جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: به منظور اطلاع از ضوابط قانونی، روند و مراحل پاسخ گویی به شکایات <input type="checkbox"/></p>
در مرحله درخواست خدمت	<p><input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی (امکان ثبت شکایت در پورتال وزارت کشور دیده شده است)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</p>	<p>جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: این امر بیشتر در مواردی است که فرد از پورتال وزارت کشور جهت ثبت شکایت استفاده ننماید به ویژه در موارد مربوط به تخلفات اداری که شخص راسا شکایت خود را به هیات های بدوی مربوطه ارائه نماید. باتوجه به در اختیار نبودن سامانه مورد نیاز در خصوص تخلفات اداری، ثبت شکایت و رسیدگی به آن در هیات های مربوطه به صورت دستی صورت می پذیرد (مقصود از احراز اصالت مدرک نیز بررسی شکایت نامه به لحاظ حداقل های قانونی مورد نیاز است)</p>

۶- نحوه دسترسی به خدمت

				<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (از طریق اتوماسیون اداری وزارت کشور) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) (در خصوص رسیدگی به شکایات مردمی، بنابر آئین نامه موجود، ارجاع شکایت میان وزارت کشور و استانداری و در نهایت استانداری و فرمانداری دیده شده است و نامه نگاری های مربوطه از طریق اتوماسیون اداری امکان پذیر می باشد)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		حضور در جلسات مربوط به اخذ دفاعیه. پیگیری روند انجام کار. بازدیدگر توجه به این نکته ضروری است که در حال حاضر سامانه رسیدگی به تخلفات اداری در اختیار نبوده و این امر نقش مهمی در انجام کلیه مراحل به صورت دستی برعهده دارد.		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)			<input type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی (در خصوص مبحث ارائه شکایات های مردمی، ارسال درخواست و دریافت نتیجه از شهرستان ها میسر می باشد)		<input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم تمهید سامانه مورد نیاز		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
استعلام	استعلام الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی) در دستگاه	
غیر الکترونیکی	دستهای (Batch)	به خط online	پورتال وزارت کشور (در حال حاضر در پورتال وزارت کشور، امکان ثبت شکایات لحاظ گردیده است و حسب مورد، شکایت می تواند مورد بررسی قرار گرفته و در صورت لزوم امکان ارجاع آن به واحد تخلفات وجود دارد)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	شکایات ثبت شده				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تغییر حکم کارگزینی متهم در صورت احراز تخلف (در صورت اثبات جرم و و صدور رای نظیر تغییر طبقه شغلی فرد، از دست دادن سمت، تغییر محل خدمت، تغییر حقوق و مزایا و ...) تهیه ابلاغیه های لازم جهت ارسال به افراد درگیر در پرونده تخلفاتی				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اتوماسیون اداری دستگاه				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اتوماسیون مالی دستگاه				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	انجام استعلامات مورد نیاز		حراست وزارت کشور در خصوص شکایات مردمی دریافتی		

		انجام استعلامات در خصوص پرونده تشکیل شده در هیات بدوی و آرای مربوطه، صورت می پذیرد		دستگاههای زیرمجموعه وزارت کشور در مواردی نظیر بررسی پرونده در هیات تجدیدنظر مستقر در ستاد وزارت کشور	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
				برخط: online	دستهای (Batch)
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:					
هیات عالی نظارت	.....	فیلدهای اطلاعاتی مرتبط با پرونده ها، گزارشات دوره ای، احکام صادره	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
دیوان عدالت اداری	.....	فیلدهای اطلاعاتی مرتبط با پرونده و احکام صادره حسب مورد	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
قوه قضائیه	.....	فیلدهای اطلاعاتی مرتبط با پرونده	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
وزارت اطلاعات	.....	انجام استعلامات مورد نیاز	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
سایر دستگاههای اجرایی در مواردی که کارمند مامور بوده و استعلام از دستگاه قبلی وی مورد نیاز باشد.	.....	انجام استعلامات مورد نیاز	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
در خصوص برخی از انواع شکایات از وزارتخانه های دیگر در سطح استانها (حسب ماده قانونی مربوطه)، پیگیری امر و انجام مکاتبات مورد نیاز با آن وزارتخانه از طریق ستاد وزارت کشور انجام می شود	-----	ارسال موارد شکایت و دریافت پاسخ (تهیه نامه از طریق اتوماسیون اداری وزارت کشور و ارسال آن از طریق شبکه دولت)	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ریاست جمهوری	سامانه سامد	برخی از شکایات وارد شده (ممکن است این شکایات در اختیار واحد تخلفات قرار گیرد) در سامانه سامد ثبت می گردند (سامانه ای که از طریق آن، شکایات مرتبط با وزارت کشور از سوی نهاد ریاست جمهوری به این وزارتخانه ارسال گردیده و در صورت لزوم از سوی ستاد در اختیار استاندارها قرار داده می شود)	----	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• دریافت شکایات</li> <li>• انجام بررسی های کارشناسی</li> <li>• ارسال شکایت به مراجع مربوطه (در صورتیکه شکایت در حیطه وظایف وزارت کشور باشد)</li> <li>• بررسی پاسخ های دریافتی</li> <li>• تقاضای بررسی مجدد پاسخ ارائه شده در مواردی که پاسخ دریافتی قانع کننده نباشد</li> <li>• ارائه پاسخ به شاکی</li> </ul>	<p>۱- رسیدگی به شکایت های مردمی</p>		
<p>تشکیل و بازنگری هیات های بدوی و تجدیدنظر :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعیین اعضای هیات های بدوی ، تجدیدنظر و صدور احکام آنها</li> <li>• برکناری اعضای هیات های بدوی و تجدیدنظر</li> <li>• قبول استعفای اعضای هیات های بدوی و تجدیدنظر</li> <li>• انحلال هیات های بدوی و تجدید نظر</li> </ul>		<p>۹- عناوین فرایندهای خدمت</p>	
<p>رسیدگی به تخلفات اداری :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تشکیل پرونده ، جمع آوری مستندات و مدارک ، انجام استعلامات در هیات های تخلفات اداری</li> <li>• ابلاغ موارد اتهامی</li> <li>• تشکیل جلسه رسیدگی به شکایت و صدور حکم</li> <li>• ابلاغ نتیجه به متهم</li> <li>• بررسی تقاضای تجدیدنظر از سوی متهم در صورت ارائه درخواست ظرف مهلت قانونی (بررسی تقاضا در هیات تجدیدنظر، تعامل با دیوان عدالت اداری و هیات عالی نظارت حسب مورد و تجدیدنظر خواهی از سوی متهم)</li> <li>• نهایب شدن رای مربوطه، صدور احکام کارگزینی و مالی مربوطه</li> </ul>	<p>۲- رسیدگی به تخلفات اداری</p>		
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت :</p>			
<p>واحد مربوطه: مرکز توسعه دولت الکترونیک</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۸۴۸۶۵۹۰۸</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: ساراهاشمی</p>