

یک شهروند ناراضی از
کیفیت و نحوه ارائه خدمت
در یک دستگاه اجرایی
و فرآیند اداری

اقدام به تماس توسط شهروند
باشماره ۱۲۸
(رایگان بودن تماس و امکان تماس از سراسر کشور مدنظر قرار گیرد)

پاسخ اپراتور در
مرکز تماس فوریت‌های اداری (فواد)

بررسی موضوع
ناراضی شهروند توسط اپراتور
تأیید و ارد بودن تماس

اختلال، نقص یا نقض در:

۷ استمرار ارائه خدمت
بدلیل عدم حضور
کارمند/مدیر مربوطه یا
عدم پیشبینی نیروی
جایگزین

۶ استمرار ارائه خدمت
بدلیل موکول کردن آن به
زمان‌ها و روزهای آتی بدون
توجیه قانونی

۵ زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت
(تاخیر در شروع یا تعجیل در
پایان ارائه خدمت)

۴ بروز شرایط حاکی از احترام، عدالت
و رعایت کرامت انسانی در
ارائه خدمت

۳ تجهیزات،
سامانه‌های اداری یا
ابزارهای ارتباطی مرتبط
با ارائه خدمت

۲ اطلاع رسانی
به موقع و شفاف
تصمیمات مرتبط با
ارائه خدمت

۱ اطلاع رسانی
قوانین، مقررات، مراحل و
فرآیندهای ارائه خدمت

ثبت گزارش شهروند و
تکمیل اجزای گزارش توسط اپراتور

ثبت و ارجاع پرخط گزارش شهروند
در سامانه فواد راهبر ارشد
(دفاتر و مراکز بازرسی دستگاه اصلی
(ستاد و وزارتخانه‌ها، معاونت‌های
ریاست جمهوری، ستاد بانک‌ها و
سازمان‌های مستقل زیر نظر
رئیس جمهور)

پیگیری از طریق سلسله مراتب
راهبران و براساس صلاح دید
راهبر ارشد

بررسی موضوع
بافوریت در مدت زمان
حداکثر نصف روز کاری
و تهیه پاسخ نهایی
(حل شد / حل نشد)
برای شهروند ضمن درج
توضیحات مرتبط

ارسال پرخط
پاسخ برای شهروند
از سوی مرکز تماس
فوریت‌های اداری فواد

اخذ بازخورد از شهروند
توسط مرکز تماس فوریت‌های اداری
و در صورت ناراضی و مغایرت پاسخ ارائه شده به شهروند با واقعیت،
ثبت مجدد گزارش شکایت شهروند و ارجاع مستقیم و پرخط
به بالاترین مقام دستگاه مربوطه در
استان و شهرستان