



سازمان اداری و استخدامی کشور
مرکز ملی بازرسی، ارتقای سلامت و فوریت‌های اداری

آشنایی با مبانی و اهداف طرح فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸)

مبانی نظری و ضرورت طرح

مفهوم کلیدی:

پاسخگویی (Accountability) به عنوان
رکن اصلی حکمرانی خوب و لازمه‌ی
اعتماد عمومی.

شکایات سنتی



نظارت فرآیندمحور

”حق شهروندان در دریافت خدمات باکیفیت، سریع و
محترمانه و تکلیف دولت در تضمین این حقوق.“



اسناد بالادستی و اهداف کلان

مبانی قانونی

 سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی): بندهای ۱۷ و ۲۳

 قانون مدیریت خدمات کشوری: ماده ۹۰
(تکلیف دستگاه‌ها به پاسخگویی)

 حقوق شهروندی در نظام اداری

اهداف طرح

 ارتقای رضایت‌مندی شهروندان و سرمایه سرمایه اجتماعی

 کاهش فساد اداری و گلوگاه‌های ناکارآمدی

 تسریع در ارائه خدمات و جلوگیری از سردرگمی مراجعین

معرفی سامانه فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸)

۱۲۸



معنای فواد: مخفف «فوریت‌های اداری»

کد ۱۲۸: شماره سه رقمی اختصاصی جهت دریافت گزارش‌های مردمی و مداخله سریع

تمایز: تمرکز بر «فوریت»؛ حل مشکلاتی که در لحظه باعث توقف خدمت شده‌اند.

شاخص‌های هشت‌گانه نظارت و بازرسی (فواد)

۱

اطلاع‌رسانی قوانین
و فرآیندها

۲

شفافیت تصمیمات

۳

آمادگی تجهیزات و
زیرساخت

۴

احترام و کرامت
انسانی

۵

رعایت زمان قانونی

۶

استمرار خدمت
(عدم تعویق)

۷

عدم وابستگی به فرد

۸

NEW

بهینه‌سازی مصرف
انرژی

شاخص اول: اطلاع رسانی مناسب قوانین و فرآیندها

سازمان پژوهش‌های
و
تحقیقات

سازمان امور مالی و اقتصادی کشور
بازار سرمایه

شماره: ۱۰۵۹۲
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰
نوع سند: گزارش

مستند به بخشنامه شماره ۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



- **شفافیت کامل:** انتشار دقیق مراحل، مدارک و هزینه‌ها در درگاه‌های الکترونیکی و فیزیکی.
- **زمان‌بندی:** اعلام دقیق مدت زمان انجام خدمت از لحظه درخواست.
- **بروزرسانی:** اطلاع‌رسانی پیش از موعد در صورت وجود اختلال.
- **راهنمایی:** پاسخگویی دقیق مدیران و کارمندان به مراجعین.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص دوم: اطلاع رسانی به موقع و شفاف تصمیمات



- ✦ **پیش آگاهی:** اطلاع رسانی تغییرات فرآیندها قبل از اجرا.
- ✦ **عدم تبعیض:** یکسان سازی اطلاع رسانی برای همه مراجعین.
- ✦ **استدلال قانونی:** بیان ادله معتبر در ابلاغ تصمیمات به مردم.
- ✦ **مکتوب سازی:** ارائه نتایج پیگیری درخواستها به صورت مکتوب.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص سوم: آمادگی کامل تجهیزات و سامانه‌های اداری



- ✦ پایش دوره‌ای: اطمینان از صحت عملکرد تلفن، شبکه و اتوماسیون.
- ✦ مدیریت بحران: پیش‌بینی راه‌حل جایگزین برای قطعی سیستم.
- ✦ تعمیر فوری: رفع خرابی‌ها با قید فوریت.
- ✦ اطلاع‌رسانی خرابی: اعلام زمان دقیق رفع مشکل به مراجعین.

شاخص چهارم:

احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



♦ ادبیات محترمانه: پرهیز از رفتار تحکم‌آمیز در گفتار و مکاتبات.

♦ امکانات رفاهی: فضای انتظار مناسب، تهویه مطبوع، تسهیلات توان‌خواهان.

♦ حریم خصوصی: حفاظت از اطلاعات شخصی مراجعین.

♦ نظم: سیستم نوبت‌دهی و صدور کد پیگیری.

شاخص پنجم:

رعایت زمان قانونی شروع و پایان خدمت

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰



- ♦ شروع و پایان دقیق: عدم تأخیر در شروع و عدم خروج زودهنگام.
- ♦ حضور مستمر: پیوستگی خدمات در تمام ساعات اداری.
- ♦ پرهیز از امور شخصی: ممنوعیت انجام کار شخصی در ساعات اداری.
- ♦ شفافیت: اطلاع رسانی رسمی اگر خدمتی در ساعت خاصی ارائه نمی شود.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

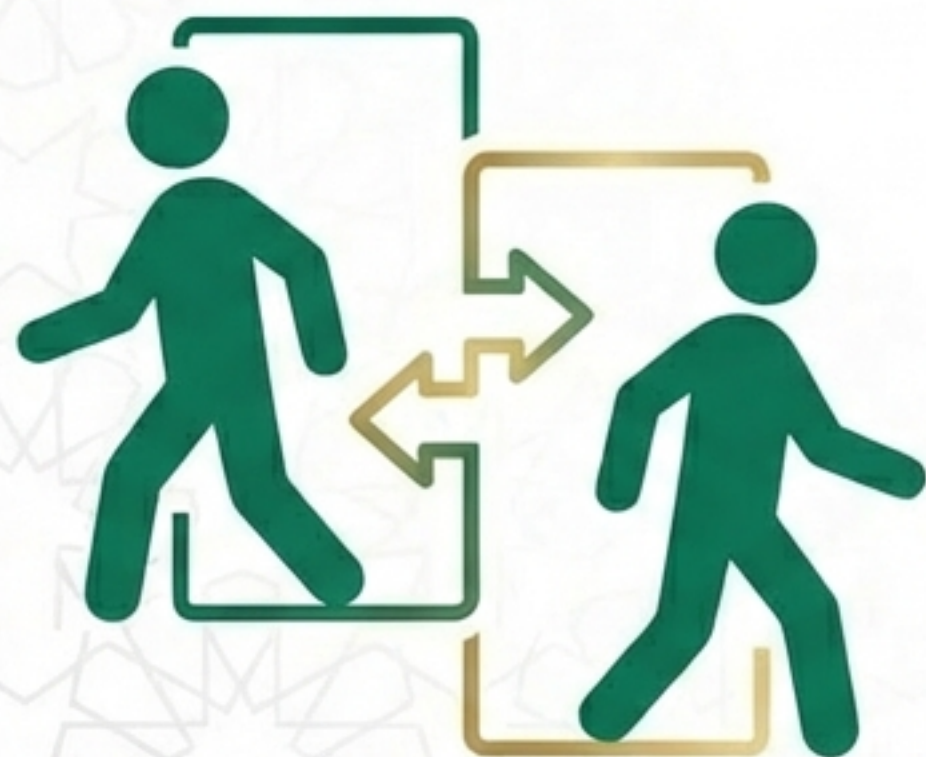
شاخص ششم: استمرار خدمت و عدم موکول کردن به زمان آتی



- ♦ ممنوعیت توقف: عدم توقف فرآیند بدون دلیل قانونی.
- ♦ پرهیز از تعویق: ممنوعیت موکول کردن امضاء به «فردا» یا «آینده».
- ♦ تکمیل در روز جاری: تلاش برای انجام کار در همان روز مراجعه.
- ♦ شفافیت در تأخیر: ارائه دلیل قانونی و مکتوب در صورت توقف اجتناب‌ناپذیر.

مستند به بخشنامه شماره
۱۰۵۹۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

شاخص هفتم: عدم وابستگی خدمت به حضور فرد خاص



- ♦ **جانشین‌پروری:** پیش‌بینی نیروی جایگزین برای همه پست‌ها.
- ♦ **حضور مستمر:** اطمینان از حضور همیشگی فرد دارای حق امضاء.
- ♦ **تفویض اختیار:** جلوگیری از توقف کار به دلیل مرخصی مدیر.
- ♦ **هدف:** «خدمت نباید وابسته به حضور یک شخص باشد.»

شاخص هشتم: بهینه سازی مصرف انرژی و منابع (الحاقی)



مستند به بخشنامه شماره
۸۸۲۲۱ مورخ ۱۴۰۴/۰۹/۳۰



- ♦ مدیریت دما: تنظیم دمای استاندارد و جلوگیری از هدررفت انرژی.
- ♦ خاموشی پس از کار: خاموش کردن سیستم‌ها و روشنایی در ساعات غیراداری.
- ♦ منابع دولتی: ممنوعیت استفاده شخصی از خودروها و تجهیزات اداری.
- ♦ جلوگیری از اسراف: ممنوعیت خریدهای غیرضروری و تشریفات زائد.

مزایا و پیامدهای اجرای طرح فواد



برای نظام اداری

- شناسایی گلوگاه‌های فساد و ناکارآمدی
- حرکت به سمت دولت چابک و شفاف
- افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی



برای شهروندان

- دریافت خدمات سریع، باکیفیت و محترمانه
- کاهش سردرگمی و مراجعات مکرر
- امکان پیگیری لحظه‌ای تخلفات (کد ۱۲۸)

جمع‌بندی و چشم‌انداز

**طرح فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸) تنها یک ابزار نظارتی نیست؛
بلکه محرکی برای تحول فرهنگ اداری است.**

رعایت دقیق شاخص‌های هشت‌گانه، ضامن حقوق مردم و تکلیف شرعی و قانونی مدیران است.

«به سوی نظام اداری شفاف، پاسخگو و کارآمد در تراز جمهوری اسلامی ایران»