

## سامانه های هوشمند نظارت کارگروه استانی:

### ۱. سامانه اینترنتی شکایت و انتقادات و پیشنهادات

در این سامانه، فرمی حاوی اطلاعات فردی و ارتباطی شاکی، موضوع شکایت و مرکز مورد نظر دریافت و بلافاصله به دفتر مورد نظر جهت پاسخگویی ارسال می شود. پس از انعکاس پاسخ دفتر، عنداللزوم تذکر لازم ابلاغ و در صورت نیاز به بررسی بیشتر، نشست حضوری با مسوول دفتر و شاکی به طور جداگانه یا همزمان برگزار می گردد.

### ۲. سامانه ارتباط مردمی

در قالب این سامانه، کلیل پیامهای مردمی در رابطه با نحوه خدمات، عناوین خدمات، کیفیت ارائه خدمات و سایر موضوعات مرتبط اخذ و از طریق روابط عمومی انجمن، به صورت بولتن جهت استحضار اعضای کارگروه و عنداللزوم تامین کنندگان ارسال می شود.

### ۳. پیامک بازرسی صنف استان

شماره پیامک بازرسی صنف استان در کلیه دفاتر تابعه در معرض دید عموم نصب و مشتریان می توانند از طریق آن شکایات خود را به صورت کوتاه به صنف استان ارسال نمایند تا ترتیب اثر داده شود.

### ۴. تلفن گویا و نمابر

تلفن گویا و نمابر صنف استان، در همه روزهای هفته به طور ۲۴ ساعته آماده دریافت پیامهای مردمی درباره عملکرد دفاتر پیشخوان دولت می باشد.

### ۵. صندوق پستی

صندوق پستی صنف استان، آماده دریافت شکایات، نظرات و انتقادات و پیشنهادات مردم و دستگاهها در رابطه با عملکرد این دفاتر و تامین کنندگان خدمات می باشد.

سایت اینترنتی: [www.ictb.ir](http://www.ictb.ir) (کانون کشوری)

پست الکترونیکی: [ictb@ictb.ir](mailto:ictb@ictb.ir)

پیامک: ۳۰۰۰۳۷۳

تلفن بازرسی انجمن استان: .....

## گردشکار بازرسی و نظارت بر دفاتر:

### نظارت دوره ای تامین کنندگان خدمات:

- تهیه چک لیست آیتمهای نظارتی در کمیته مشترک صنف و تامین کنندگان
- اعلام برنامه نظارت ادواری
- هماهنگی و حضور بازرسان تامین کنندگان و صنف استان
- تهیه گزارشات و انعکاس به صنف و عنداللزوم دبیرخانه کارگروه استانی

### نظارت موردی تامین کنندگان خدمات:

- اعلام موضوع به صنف استان
- هماهنگی و حضور بازرسان تامین کنندگان و صنف استان
- تهیه گزارشات و انعکاس به صنف و عنداللزوم دبیرخانه کارگروه استانی

### نظارت دوره ای صنف استان:

- این برنامه به طور منظم و هفتگی از دفاتر تابعه استان صورت پذیرفته و ضمن توجیه مسوولین و متصدیان دفاتر به اجرای آیین نامه و مقررات ارائه خدمات، در صورت برخورد با تخلفات، ضمن تذکر و آموزش جهت رفع آنها با متصدیان و مسوول دفتر هماهنگی می گردد. در صورت برخورد با موارد خاص، مسوول دفتر جهت بررسی موضوع به بازرسی صنفی استان فراخوانی می گردد.

بسمه تعالی

## آیین بازرسی و روش تنظیم گزارشات

آیین بازرسی: آیین بازرسی عبارت است از مجموعه ترتیبات و روشها و قواعد موضوعه که بازرس یا هیات بازرسی در اجرای وظایف محوله می باید اتخاذ و رعایت نماید

تعریف بازرسی: بازرسی عبارت است از فعالیتهای منظم و هدف دار بر اساس ماموریت قانونی سازمان نسبت به دستگاههای مشمول بازرسی از طریق:

الف) بررسی آنچه انجام گرفته و آنچه باید انجام می گرفت

ب) تجزیه و تحلیل عملکرد گذشته و حال

ج) تشخیص و تعیین موارد اختلاف و انحراف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و ارزیابی میزان اهمیت آنها و ارائه پیشنهادها لازم به منظور اصلاح امور و رفع نقائص و بهینه کردن رفتار کارکنان و عملکرد واحدها و نیز اجرای سیاستهای تشویق و تنبیه:

انجام بازرسی به یکی از صور زیر می باشد: انواع بازرسی

الف) بازرسی مستمر و پیش بینی شده

ب) بازرسی فوق العاده

ج) رسیدگی به گزارشات و شکایات اشخاص (بازرسی موردی)

بازرسی مستمر: بازرسی مستمر به انجام بازرسی در قالب برنامه ای مدون و منظم سالانه اطلاق می گردد.

در این نوع بازرسی وضعیت کلی، ساختاری و تشکیلاتی، نحوه مدیریت، رفتار کارکنان و عملکرد واحدها بررسی می شود

بازرسی فوق العاده: بازرسی فوق العاده حسب دستور و درخواست مقامات شرکت و واحدهای ذیربط انجام می شود

اجرای این نوع بازرسی ها در محدوده موضوع خاص ارجاعی و در خارج از برنامه های زمان بندی شده صورت می گیرد  
بازرسی موردی: گزارشات و شکایات مقرون به دلیل که دایر بر وقوع تخلفات و سوء جریانات یا نقض قوانین باشد در محدوده موضوع اعلام شده مورد رسیدگی قرار می گیرد

بازرس یا هیات بازرسی موظف است قبل از شروع بازرسی، به ترتیب زیر اقدام نماید: اقدامات قبل از بازرسی

الف) کسب آگاهی های لازم نسبت به مورد بازرسی و شناخت موضوع ماموریت

ب) احراز صلاحیت خود در انجام ماموریت

ج) توجه کامل به اهدافی که از اجرای ماموریت محوله مورد نظر است و بررسی طرق نیل به این اهداف و انتخاب روشهای

مناسب و مقتضی

د) تدارک طرح بازرسی (نظیر تهیه چک لیست، رجوع به سوابق موجود، مطالعه مقررات حاکم بر واحد مورد نظر یا موضوع بازرسی، شناسایی و تعیین موثق برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، آشنایی با محیط مورد بازرسی و خصوصیات طبیعی و اجتماعی آن، کسب اطلاعات اجمالی از وجود برنامه ها و طرحهای اجرایی مرتبط با موضوع ماموریت) تذکر: در بازرسی های مستمر و موارد مهمه، جلسه معارفه ای با حضور مسئولان مربوط تشکیل می شود. از وقت اداری و در روزهای تعطیل نیز انجام وظیفه نماید بازرس می تواند خارج روشهای جمع آوری اطلاعات: بازرس می تواند اطلاعات مورد نیاز را با رعایت اصول و قواعد شناخته شده به نحو مقتضی از جمله با استفاده از روشهای زیر جمع آوری نماید:

الف) مشاهدات

ب) استطلاع از شهود و مطلعین

ج) مطالعه سوابق و پرونده های موجود و تهیه مدارک لازم از آنها

د) کسب نظر کارشناسی

ه) استعلام نظر مسئولان و کارکنان دستگاه مورد بازرسی

اقدامات:

بازرس ضمن توجه به موضوع ماموریت با دقت نظر وضعیت قسمتهای مورد بازرسی را ملاحظه و نتیجه مشهودات خود را بر حسب مورد یادداشت و یا با تنظیم صورتمجلس در گزارش منعکس می نماید در تحقیقات از شهود و مطلعین به منظور دستیابی به منابع داخلی واحد مورد بازرسی استفاده می شود چنانچه تحقیق از مطلعین به منظور دستیابی به منابع موثق بوده و به طور کلی جنبه طریقت داشته باشد، بازرس می تواند به استماع اظهارات آنان اکتفا نماید لیکن در سایر موارد اظهارات شهود، با درج هویت و مشخصات آنان، صورتمجلس می گردد اسناد و مدارک و دفاتر مورد لزوم برای انجام امر بازرسی با طبقه بندی خیلی محرمانه توسط بازرس یا هیات بازرسی در محل ماموریت ملاحظه و مطالعه می گردد.

تبصره ۱: تشخیص طبقه بندی اسناد طبق مقررات و آئین نامه نگاهداری اسناد و ... و نحوه مشخص نمودن نوع ... و یاسایر مقررات خواهد بود

اخذ مدارک و اسناد و تهیه رونوشت یا تصویر از آنها، منحصر به موارد قابل استفاده و مرتبط با موضوع ماموریت و تهیه گزارش آن می باشد

انجام بازرسی، تحقیقات، کسب اطلاعات و تهیه مدارک و اسناد باید به گونه ای باشد که در روند امور فعالیت جاری بازرسی شونده ایجاد وقفه ننماید

تبصره: منظور از ایجاد وقفه اقداماتی است که موجب تعطیل واحد مورد بازرسی گردد یا فعالیتهای آن را به نحو قابل ملاحظه ای محدود نماید.

بازرس در اجرای ماموریت خود از هر گونه پیشداوری و القاء نظر ممنوع است. کلیه استنتاجات و اظهار نظریات نیز منوط به اتمام بازرسی می باشد

افشاء مطالب راجع به بازرسی های انجام شده و اعلامات و مسایلی که بنحوی با منافع یا مصالح نظام جمهوری اسلامی ایران و همچنین با حیثیت و حقوق اشخاص مرتبط باشد ممنوع است

چنانچه بازرس در حین انجام ماموریت از سوء جریان یا وقوع تخلفی در واحد بازرسی شونده اطلاع حاصل نماید و رسیدگی به آن خارج از موضوع ماموریت او باشد چگونگی را با رعایت سلسله مراتب به مدیریت خود اعلام و کسب تکلیف می نماید

کسب اطلاعات و اخذ نظریات و توضیحات مسئولان واحد مشمول بازرسی ممکن است از طریق مذاکره حضوری در محل ماموریت یا با دعوت کتبی یا شفاهی در محل ماموریت یا دفتر بازرسی صورت گیرد

بازرس، چگونگی اقدامات خود را مرتباً به اطلاع مسئول ذیربط رسانده و عندالاقضاء کسب نظر می نماید. در موارد مهمه اطلاع باید فوری باشد

استفاده شخصی از وسایل و امکانات واحدهای مورد بازرسی توسط بازرسان اکیداً ممنوع است

چنانچه بازرس در جریان انجام ماموریت خود با ممانعت یا مخالفت یا عدم همکاری لازم مواجه شود و نتواند نسبت به رفع مشکل اقدام نماید، مراتب را با تنظیم صورتجلسه چگونگی امر به مدیریت خود گزارش می نماید

هرگاه بازرس در جریان انجام ماموریت یا رسیدگی به موضوعی، با حکمی مواجه شود که آن را مخالف با شرع یا قانون تشخیص دهد، مراتب را گزارش می دهد

رسیدگی خودداری و مراتب را به مدیریت خود اعلام می نماید در موارد ذیل بازرس از

الف) بازرس یا اقربای نسبی یا سببی او در موضوع بازرسی و یا واحد بازرسی شونده نفع شخصی داشته باشند

ب) اقربای نسبی و سببی در واحد مورد بازرسی سمت مدیریت داشته باشند

ج) بازرس یا اقربای او با مدیریت واحد مورد بازرسی سابقه اختلاف اداری یا حقوقی یا کیفری داشته باشد

تبصره ۱: اقربای نسبی و سببی از هر درجه و طبقه مورد نظر است

تبصره ۲: در صورتیکه مدیریت تشخیص دهد موارد فوق تاثیری در روند بازرسی و نتیجه آن ندارد ادامه اجرای ماموریت را به

بازرس مربوطه تکلیف می نماید در اینصورت بازرس مکلف به اجرای دستور می باشد

بازرس با استفاده از حاصل بررسی ها، اطلاعات و دلایل جمع آوری شده در جریان بازرسی، طرح گزارش خود را تهیه و با

ایجاد ارتباط منطقی بین مطالب به تحریر متن گزارش مورد نظر اقدام می نماید. در تدوین گزارش مذکور نکات زیر رعایت

خواهد شد:

الف) تنظیم مطالب نتیجه تحقیقات و اطلاعات بدست آمده و طبقه بندی آنها بر مبنای درجه اهمیت دلایل و مستندات و تعیین

جایگاه آنها در گزارش

ب) تجزیه و تحلیل عملکرد واحد یا موضوع مورد بازرسی

ج) ارزیابی وضعیت موجود با لحاظ قوانین و مقررات مربوط و اهداف بازرسی

د) اعلام نظر بر حسن جریان امور و یا تعیین موارد اختلاف بین آنچه انجام گرفته و آنچه باید انجام می گرفت و بیان اشکالات ، معایب و نواقص

ه) استنتاج از مجموعه بررسی ها و اعلام نظر نهایی با توجه به شرایط و اوضاع و احوال موثر ارائه پیشنهاد های ارائه شده و تعیین روش پیگیری و نظارت برای تحقق نظریات و پیشنهاد های ارائه شده . دلایل و مدارک کافی اثباتی باشد گزارش بازرسی باید مستند به : ارائه پیشنهادها نکات زیر را رعایت خواهد نمود بازرسی یا هیات بازرسی در

الف) مستقیماً با موضوع مأموریت محوله مرتبط باشد

ب) صریح ، روشن و قابل اجرا باشد و از بیان مطالب کلی ، مبهم و مجمل خودداری شود

ج) شرایط ، اوضاع و احوال ، امکانات ، توان اجرایی و مقررات حاکم بر واحد مورد بازرسی

د) انطباق موضوع با اصول و قواعد علمی و فنی روشهای منطقی و مقررات جاری کشور

ه) در امور تخصصی مستند به نظریه کارشناسی باشد

و) برای برخورد با یک یا چند نفر از کارکنان واحد بازرسی شونده لازم است جهات علل مواجهه درخواست اعم از اینکه مربوط به حسن جریان امور در دستگاه یا انجام بازرسی باشد ، تصریح گردد

ز) تشویق ، تقدیر و نظایر آن و همچنین اعمال سیاستهای تنبیهی در محدوده اختیارات قانونی مسوولان و نیز طرح موضوعات در هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری می باید مستنداً و مستدلاً مطرح شود

ح) درخواست ابطال یا تغییر آیین نامه ، تصویب نامه ، بخشنامه و دستورالعمل های مورد اجراء واحدهای مشمول بازرسی باید متضمن تشخیص موارد نقض قانون و یا مغایرت باشد

ی) چنانچه سوء جریان یا نقایص موجود در واحد بازرسی شونده ناشی از فقدان ضوابط و مقررات متناسب باشد و یا ایجاد وضعیت مطلوب در آن واحد مستلزم تدوین مقرراتی است با تشریح موضوع و تعیین محوزهای اساسی و کلی ، حسب مورد ، تذکرات ارشادی را مبنی بر تهیه آیین نامه ، تصویب نامه ، بخشنامه ، دستورالعمل به واحد ذیربط می دهد تا در صورت تصویب به موقع اجرا گذاشته شود

: حیث شکلی ، حتی الامکان به ترتیب زیر است طریق تنظیم گزارش بازرسی از

الف) صفحه عنوان شامل : عنوان گزارش ، تاریخ بازدید، محل های مورد بازدید

ب) خلاصه گزارش شامل : موضوع بازرسی ، موارد مهم گزارش ، بصورت فشرده و اختصار

ج) مقدمه ای که خواننده گزارش را برای مطالعه و پذیرش مطالب گزارش آماده می کند

د) متن یا قسمت اصلی گزارش که متضمن معرفی و بیان محتوا و موضوعی است که بازرسی برای آن انجام شده است و نتایج حاصله از بررسی ها را نشان میدهد شامل:

تعریف موضوع و تشریح اهمیت و اهداف بازرسی

قلمرو مکانی و زمانی بازرسی

روش و چگونگی جمع آوری اطلاعات ، تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده

استنتاج و ارائه نظرها و پیشنهادها

ه) منابع و مآخذی که بازرس برای مراجعه خواننده لازم می داند

بازرس در تحریر گزارش خود حتی الامکان از عبارات صریح، کوتاه، ساده و بدون اغلاط دستوری استفاده می کند و از بکارگیری عبارات یا کلمات مترادف و مبالغه آمیز و وصفی و تکراری و غیر مانوس خودداری نماید.

## فرم ثبت گزارش شکایات و تخلفات دفاتر پیشخوان دولت

۱- تنظیم کننده : شاکی خصوصی : به صورت حضوری / غیر حضوری بازرسی .....

توجه : فقط یکی از بندهای ۱-۱ یا ۱-۲ تکمیل شود.

۱-۱ - مشخصات تنظیم کننده (افراد حقیقی) :

نام : نام خانوادگی : نام پدر : ش.ش. :  
نشانی : تلفن همراه : پست الکترونیکی :  
تلفن : تلفن محل خدمت :

۱-۲ - مشخصات تنظیم کننده (اشخاص حقوقی) :

نام و نام خانوادگی : مسوولیت : محل خدمت :  
تلفن محل خدمت : داخلی : تلفن همراه :

۲- زمان ، مکان و موضوع شکایت / تخلف خود را دقیقاً اعلام نمایید.

۱-۲ - محل وقوع : دفتر خدمات ارتباطی کد شهرستان استان  
واقع در نشانی :

۲-۲ - تاریخ وقوع :

۲-۳ - شرح موضوع :

۳- مستندات : (..... برگ)

اینجانب ..... تنظیم کننده گزارش فوق ، با آگاهی کامل از موضوع فوق و صحت موارد یاد شده و مشخصات فردی خود، مراتب را طی فرم حاضر در تاریخ / / تکمیل و با امضاء جهت بررسی به دبیرخانه کارگروه استانی ارسال می دارم.

نام و نام خانوادگی : تاریخ : امضاء یا اثر انگشت



## ۲- اقدامات دبیرخانه صنف استان

۱-۲- این گزارش طی شماره / / در تاریخ / / در دبیرخانه ثبت گردید.

۲-۲- تصویر گزارش فوق در تاریخ / / جهت پاسخگویی از طریق حضوری / پست / نامبر / سایر (ذکر شود) ..... به آقای / خانم نماینده / مسوول دفتر کد ارائه شد. مسوول دفتر یاد شده مکلف است پاسخ مشروح خود را به همراه مستندا تا تاریخ / / به دبیرخانه صنف تسلیم و ثبت نماید. تاریخ : نام و امضای ابلغ کننده :

تبصره - حسب تقاضای مسوول دفتر، مهلت فوق تا تاریخ / / تمدید شد.

۳-۲- در تاریخ / / پس از : وصول / عدم وصول پاسخ مسوول دفتر و گردآوری مستندات لازم، موضوع جهت رسیدگی به کمیته بازرسی صنفی استان طی شماره ارسال گردید. ضمنا موضوع گزارش با ماده ..... آیین نامه اجرایی منطبق می باشد.

انجمن صنفی استان .....

## ۳- اقدامات کمیته بازرسی (این قسمت توسط رئیس کمیته بازرسی صنف تکمیل می گردد.)

۱-۳- بررسی این گزارش نیاز به استعلام : ندارد / دارد

موضوع استعلام : مرجع استعلام : شماره و تاریخ

موضوع استعلام : مرجع استعلام : شماره و تاریخ

۲-۳- کد پیشنهادی موضوع تخلف برابر بند ۵ آیین رسیدگی به تخلفات ، ..... می باشد.

## ۳-۳- خلاصه صورتجلسه کمیته بازرسی استان

در تاریخ / / کمیته بازرسی با حضور نامبردگان زیر و دعوت از شاکی و مسوول دفتر تشکیل و مدارک و مستندات رویت و دلایل و توضیحات طرفین به سمع و نظر اعضای کمیته رسید.

نماینده بازرسی / فنی شرکت تامین کننده مرتبط، آقای / خانم

نماینده حقوقی شرکت تامین کننده مرتبط (مشاور و بدون حق رای) ، آقای / خانم

نماینده نهاد صنفی دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات، آقای / خانم

مسوول دفتر پیشخوان دولت کد .....، آقای / خانم

## رای کمیته بازرسی استان

تصمیم کمیته طی صورتجلسه (تصویر صورتجلسه به پیوست می باشد) شماره / / به شرح زیر اتخاذ گردید :

الف. وقوع تخلف برای اعضای کمیته محرز نشد.

ب. وقوع تخلف احراز گردید. کد عنوان تخلف : گروه موضوع تخلف:

ج. کمیته فرعی در خصوص وقوع تخلف به اجماع نرسید و مراتب به کارگروه استانی جهت اخذ تصمیم ارجاع گردید.

#### ۴- اقدامات کارگروه استانی

- ۱-۴ - گزارش بررسی کمیته بازرسی و رسیدگی به تخلفات و موارد نقض تعهد دارندگان پروانه در جلسه مورخ / / کارگروه دفاتر خدمات ارتباطی استان ..... مطرح و کارگروه برابر ضوابط ، مقرر نمود:
- ۱-۴-۱ - طبق اجماع کمیته بازرسی، پیشنهاد اجرای بند ..... از ماده ۵ آیین رسیدگی به تخلفات و موارد نقض تعهد دارندگان پروانه جهت تایید به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منعکس گردد.
- ۱-۴-۲ - کارگروه به دلیل عدم اجماع کمیته بازرسی و با ملاحظه سوابق و مستندات و اخذ نظریه یکایک اعضای کمیته مذکور در خصوص اصل تخلف مقرر نمود :
- ۱-۴-۳ - وقوع تخلف را محرز ندانست و موضوع را جهت ثبت در سوابق ، تصویب نمود.
- ۱-۴-۴ - وقوع تخلف را احراز نمود. کد عنوان تخلف : گروه موضوع تخلف:

نام و امضای

دبیر کارگروه استانی دفاتر خدمات ارتباطی

نام و امضای

دبیر کمیته فرعی رسیدگی به تخلفات

#### ۵- نظریه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

- ۱-۵ - شماره و تاریخ نامه سازمان :
- ۲-۵ - نام و عنوان سازمانی تایید کننده :
- ۳-۵ - مشروح نظر قطعی شده سازمان :

#### ۶- گزارش اجرای نظریه سازمان (توسط دبیر کارگروه استانی)

#### ۷- پایان رسیدگی

گزارش در تاریخ / / پس از طی مراحل قانونی به همراه ..... برگ پیوست بایگانی گردید و اقدام دیگری ندارد.

محل بایگانی : بایگانی راکد دبیرخانه کارگروه استانی / پرونده دفتر خدمات ارتباطی کد .....

رئیس کارگروه دفاتر خدمات ارتباطی استانی