

سامانه «فواد ۱۲۸»؛ پل ارتباطی شهروندان با نظام اداری برای ثبت شکایات و گزارش‌ها

شهروندان می‌توانند در صورت مشاهده هرگونه مشکل، نارضایتی یا اختلال در ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی، شکایات و گزارش‌های خود را از طریق سامانه «فواد ۱۲۸» ثبت و پیگیری کنند.

سامانه فوریت‌های اداری

فاصله کوتاه شنیدن تا پیگیری

در صورت مشاهده موارد زیر با تلفن ۱۲۸ تماس بگیرید

- عدم رعایت زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت
- عدم حضور کارمند یا مدیر و عدم پیش‌بینی نیروی جایگزین
- عدم اطلاع‌رسانی قوانین، مقررات و فرآیندهای ارائه خدمت
- عدم اطلاع‌رسانی خدمات، امکانات و تجهیزات اداری و ارتباطی مرتبط با ارائه خدمت
- عدم رعایت احترام، عدالت و کرامت انسانی در ارائه خدمت
- عدم اطلاع‌رسانی شفاف و به‌موقع تصمیمات مرتبط با خدمت
- موکل کردن ارائه خدمت به زمان‌های آتی بدون توجه قانونی

رسیدگی فوری و آنی به شکایات شما از کیفیت و نحوه ارائه خدمات

WWW.FOAD128.IR

مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت‌های اداری

سامانه فوریت‌های اداری «فواد ۱۲۸» با هدف ارتقای کیفیت خدمات، افزایش پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و فراهم کردن ارتباط مستقیم میان مردم و نظام اداری راه اندازی شده است. این سامانه بستری را فراهم کرده تا شهروندان بتوانند در کوتاه‌ترین زمان ممکن، مشکلات و نارسایی‌های موجود در فرآیند ارائه خدمات اداری را به اطلاع مسئولان برسانند.

بر اساس اعلام مسئولان، موضوعاتی مانند اختلال در سامانه‌های الکترونیکی، تأخیر در ارائه خدمات، پاسخگو نبودن واحدهای مربوطه، رفتار نامناسب با ارباب رجوع و سایر مشکلات مرتبط با خدمات دستگاه‌های اجرایی، از جمله مواردی است که از طریق سامانه «فواد ۱۲۸» قابل ثبت و رسیدگی است. هدف از راه اندازی این سامانه، شنیدن مستقیم صدای مردم و افزایش سرعت و دقت در رسیدگی به مطالبات شهروندان است.

از تمامی شهروندان درخواست می‌شود در صورت مواجهه با هرگونه مشکل در دریافت خدمات اداری، با مراجعه به سامانه «فواد ۱۲۸» یا استفاده از راه‌های ارتباطی پیش‌بینی شده، گزارش‌ها و شکایات خود را ثبت کنند تا زمینه بهبود خدمات، افزایش رضایت عمومی و ارتقای عملکرد دستگاه‌های اجرایی بیش از پیش فراهم شود.

برای آشنایی بیشتر با خدمات این سامانه و ثبت گزارش، شهروندان می‌توانند به وب‌سایت رسمی سامانه فواد ۱۲۸ مراجعه کنند.