



وزارت جهاد کشاورزی

سازمان دامپزشکی کشور

**Iran veterinary organization**



مقررات ملی

دامپزشکی

۹۱/۳۰

آبان ماه ۱۳۹۱

**شیوه نامه :**

**سامانه مدیریت پاسخگوئی و اطلاع رسانی**

**دامپزشکی (۱۵۱۲)**

**Procedure of :**

**Veterinary response and  
information management system**

**IVO**

**۹۱/۳۰**

**May. 2012**

**آدرس:** تهران، خیابان ولی عصر، دوراهی یوسف آباد، ابتدای خیابان سید جمال

الدین اسدآبادی، ساختمان سازمان دامپزشکی کشور

**دورنویس:**

**تلفن:** ۸۸۹۶۲۳۸۰ - ۸۸۹۵۰۸۷۶

۸۸۹۵۷۲۵۲

**IVO.ir**

**پایگاه اینترنتی:**

## فهرست

عنوان	صفحه
پیشگفتار .....	۳
اهداف .....	۳
دامنه کاربرد.....	۳
مسئولیت اجراء.....	۳
قوانین و مقررات مرتبط.....	۳
تعریف واژه ها واصطلاحات.....	۳
وظایف اداره کل .....	۴
وظایف کارشناس پاسخگویی .....	۴
وظایف واحدهای فنی و اداری.....	۴
وظایف مسئول روابط عمومی اداره کل.....	۴
فرم شماره (۱) «فرم ثبت تماس».....	۶

فرم شماره (۲) «فرم گزارش کار روزانه خط ارتباطی ۱۵۱۲»..... ۷

فرم شماره (۳) «فرم گزارش کار سه ماهه سامانه ۱۵۱۲»..... ۸

### پیش گفتار:

به منظور اطلاع رسانی خدمات دامپزشکی و پاسخگوئی به مردم در سراسر کشور ، بنا به پیشنهاد دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری، « شیوه نامه سامانه مدیریت اطلاع رسانی و پاسخگوئی دامپزشکی ۱۵۱۲ » نگارش شد و در چهاردهمین جلسه کمیسیون تحول اداری سازمان در تاریخ ۱۳۹۱/۱۰/۵ با کد « شیوه نامه ۹۱/۳۰ دامپزشکی» به تصویب رسید و از اول بهمن ماه سال ۱۳۹۱ لازم الاجرا است.

### ۱-اهداف:

۱-۱- **هدف اصلی:** اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات دامپزشکی به مردم ، نظر سنجی از دریافت کنندگان خدمات دامپزشکی و پاسخگوئی به شکایت ها و انتقادات آنان و دریافت پیشنهادهای

۱-۲- **هدف فرعی:** کاهش مراجعات حضوری مردم به مراکز دامپزشکی برای دریافت خدمات دامپزشکی و صرفه جویی در وقت و هزینه آنان

۲- **دامنه کاربرد:** این شیوه نامه در ادارات کل دامپزشکی استان ها و تمام واحدهای تابعه سازمان در سطح کشور کاربرد دارد.

۳- **مسئولیت اجرا:** دفتر سازمان های تخصصی، روابط عمومی و امور بین الملل در سازمان و واحدهای متناظر آن در ادارات کل دامپزشکی استان ها مسئول نظارت بر حسن اجرای این شیوه نامه بوده و تمام دفاتر سازمان و ادارات کل و کلیه واحدهای تابعه سازمان، ملزم به رعایت مفاد آن می باشند.

### ۴-قوانین و مقررات مرتبط:

۴-۱- مواد ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری

۴-۲- تصویب نامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

۵- **تعریف واژه ها و اصطلاحات:** در این شیوه نامه واژه ها و اصطلاحات ، با تعاریف زیر به کار می رود :

۵-۱- سازمان : سازمان دامپزشکی کشور

۵-۲- دفتر سازمان های تخصصی : دفتر سازمان های تخصصی، روابط عمومی و امور بین الملل سازمان

۵-۳- اداره کل : اداره کل دامپزشکی استان

۵-۴- سامانه : بستر ارتباطی مردم با سازمان با استفاده از شماره تلفن چهار رقمی ۱۵۱۲ بدون نیاز به پیش شماره در تمام نقاط کشور

۶- اداره کل امور اداری ، رفاه و پشتیبانی سازمان موظف است با رعایت قوانین ومقررات مربوطه ، قرارداد خدمات خط ارتباطی ۱۵۱۲ را با مخابرات، منعقد نموده و در سال های بعد ، یک ماه قبل از انقضای مدت قرارداد مذکور، نسبت به تمدید آن برای سال آینده اقدام و یک نسخه از قرارداد اصلی و قرارداد تمدید شده را به همراه تصویر مدارک واریز وجه آن، به دفتر سازمان های تخصصی ارسال نماید.

۷- دفتر سازمان های تخصصی موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از انعقاد یا تمدید قرارداد، و واریز وجه تمدید قرارداد، مستندات مربوطه را برای ادارات کل ارسال کند.

۸- در صورت بروز هرگونه اختلال در خط ارتباطی ۱۵۱۲ یا قطع شدن آن ، ادارت کل موظفند حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت مراتب را به صورت کتبی و تلفنی به دفتر سازمان های تخصصی اطلاع دهند.

## ۹- **وظایف اداره کل :**

۹-۱- انتخاب و منصوب نمودن یک نفر به عنوان کارشناس برای پاسخگویی

۹-۲- اختصاص دادن یک خط تلفن ویژه برای سامانه

۹-۳- اعلام شماره خط تلفن اختصاص یافته برای سامانه ۱۵۱۲

۹-۴- اطلاع رسانی به مردم در خصوص سامانه از طریق رسانه های عمومی ، نصب پلاکارد، پوستر، وب سایت و سایر روش های ممکن

۹-۵- تهیه و تنظیم گزارشات ۳ ماهه به سازمان

## ۱۰- **وظایف کارشناس پاسخگویی :**

۱۰-۱- حضور در محل اختصاص یافته به میز خدمت و راهنمایی ارباب رجوع و مردم در تمام ساعات اداری

۱۰-۲- پاسخگویی محترمانه ، شفاف و توأم با رعایت اخلاق اسلامی به مراجعه کنندگان حضوری و کلیه افرادی که با استفاده از خط ارتباطی ۱۵۱۲ تماس می گیرند

۱۰-۳- ثبت درخواست ها، نظرات، پیشنهادات، شکایات، انتقادات و گزارشات مردمی دریافتی به وسیله خط ارتباطی ۱۵۱۲ در فرم شماره (۱) و اعلام شماره پیگیری به تماس گیرنده و ارجاع آن به واحد اداری و فنی مربوطه حداکثر تا پایان وقت اداری همان روز

تبصره (۱) : در مواردیکه نیاز به اقدام فوری است بلافاصله موضوع به واحد اداری مربوط ارجاع شود.

۱۰-۴- تنظیم گزارش کار روزانه برابر فرم شماره (۲) و ارائه آن حداکثر تا پایان وقت اداری هر روز به مسئول روابط عمومی اداره کل

تبصره (۲): به منظور پاسخگویی در ایام تعطیل و نیز در ساعات غیراداری ترتیبی اتخاذ شود که تماس های سامانه ضبط و یا توسط یک نفر با انتخاب مدیر کل پاسخ داده شود.

### **۱۱- وظایف واحدهای فنی واداری :**

۱-۱۱- بررسی نظرات، پیشنهادات، شکایات، انتقادات و گزارشات مندرج در فرم شماره (۱) حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از دریافت و ارسال نتایج حاصل شده به مسئول روابط عمومی اداره کل  
۲-۱۱- تنظیم و ارائه گزارش به مسئول روابط عمومی اداره کل در قالب فرم شماره (۱)  
۳-۱۱- در مواردی که به هر علت انجام اقدامات مورد نیاز میسر نباشد، در فرم شماره (۱) شرح مختصری از علل آن گزارش شود.

### **۱۲- وظایف مسئول روابط عمومی اداره کل :**

۱-۱۲- طبقه بندی و تحلیل روزانه گزارشات دریافتی برابر فرم های شماره (۱) و (۲)  
۲-۱۲- تنظیم و ارائه گزارش طبقه بندی و تحلیل های انجام شده به مدیر کل  
۳-۱۲- پیگیری موارد ارجاع شده از واحدهای اداری مربوطه حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت  
۴-۱۲- گزارش موارد تاخیر و یا عدم اقدام مناسب پس از ۲ نوبت پیگیری به مدیر کل دامپزشکی استان  
۵-۱۲- تنظیم و ارائه گزارشات فصلی (سه ماهه) به مدیر کل دامپزشکی استان برای ارسال به دفتر سازمان های تخصصی برابر فرم شماره (۳)

### **۱۳- سایر:**

۱-۱۳- مدیر کل دامپزشکی استان گزارش اقدامات مربوط به سامانه را در قالب فرم شماره (۳) به صورت ۳ ماهه حداکثر تا پایان ماه بعد برای دفتر سازمان های تخصصی ارسال می نماید.  
۲-۱۳- دفتر سازمان های تخصصی گزارشات استان ها را گردآوری، طبقه بندی و تحلیل می کند و نتیجه را به کمیسیون تحول اداری ارائه می دهد.

فرم شماره (۱)

شماره پیگیری :

«فرم ثبت تماس»

الف) - مشخصات تماس گیرنده :

نام و نام خانوادگی: شماره تلفن ثابت: شماره تلفن همراه:  
تاریخ تماس: ساعت تماس: محل جغرافیائی سکونت: شهرستان/شهر:  
بخش: دهستان: روستا: شغل:

ب) - موضوع تماس :

۱- درخواست خدمات: ۲- پیشنهاد: ۳- انتقاد: ۴- نکایت: ۵- گزارش:

شرح موضوع:

-۱

-۲

-۳

-۴

-۵

ج) - جناب آقای/سرکار خانم .....معاونت/رئیس محترم .....  
با سلام ، خواهشمند است دستور فرمایید حداکثر تا روز..... مورخ ..... موارد مشروح زیر را بررسی و اقدام لازم بعمل آورده و گزارش مربوط را به اینجانب ارائه نمائید.  
نام ونام خانوادگی کارشناس پاسخگویی : تاریخ : امضاء

د) - جناب آقای/سرکار خانم ..... کارشناس محترم پاسخگویی  
با سلام - پیرو دستور فوق ، بدینوسیله به استحضار می رساند که در مورخ ..... به شرح زیر اقدام شد:

شرح اقدامات انجام شده:

--

تاریخ و امضاء

نام ونام خانوادگی

فرم شماره (۲)

فرم گزارش روزانه خط ارتباطی

مسئول محترم روابط عمومی

با سلام ، بدینوسیله گزارش کارروز ..... مورخ..... خط ارتباطی ۱۵۱۲ اداره کل دامپزشکی استان/شبکه دامپزشکی  
شهرستان..... ارسال می گردد:

شرح	موضوع تماس					مشخصات تماس گیرنده			ردیف
	گزارش	انتقاد	شکایت	پیشنهاد(انظر)	خدمات	شماره تماس	محل سکونت	نام و نام خانوادگی	

نام و نام خانوادگی، امضاء و تاریخ

کارشناس پاسخگویی

رونوشت:مدیر کل محترم دامپزشکی استان ..... جهت استحضار

فرم شماره (۳)

فرم گزارش ۳ ماهه ۱۵۱۲



مدیر کل محترم دفتر سازمان های تخصصی، روابط عمومی و امور بین الملل

با سلام ، گزارشی کارسه ماهه....سال .... سامانه ۱۵۱۲ اداره کل دامپزشکی استان..... به شرح زیر اعلام می شود :

ردیف	تعداد موارد	تعداد اقدام شده	تعداد اقدام نشده	توضیحات
				درخواست خدمات دامپزشکی
				نظرات و پیشنهادات
				شکایات
				انتقادات
				گزارشات

مدیر کل دامپزشکی استان :

نام و نام خانوادگی :

امضاء و تاریخ :

مسئول روابط عمومی

نام و نام خانوادگی :

امضاء و تاریخ :