

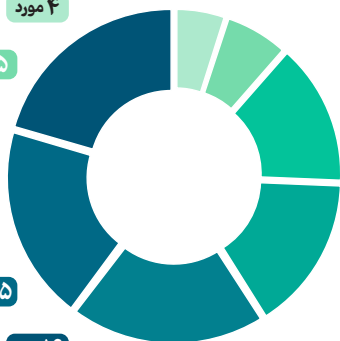
سامانه فوریت های اداری (فواد ۱۲۸)

اجرای آزمایشی در استان قزوین (۴۷ روز کاری) - ۱۶ اردیبهشت ماه الی ۱ مرداد ماه



فراوانی شکایات در بانک های دولتی

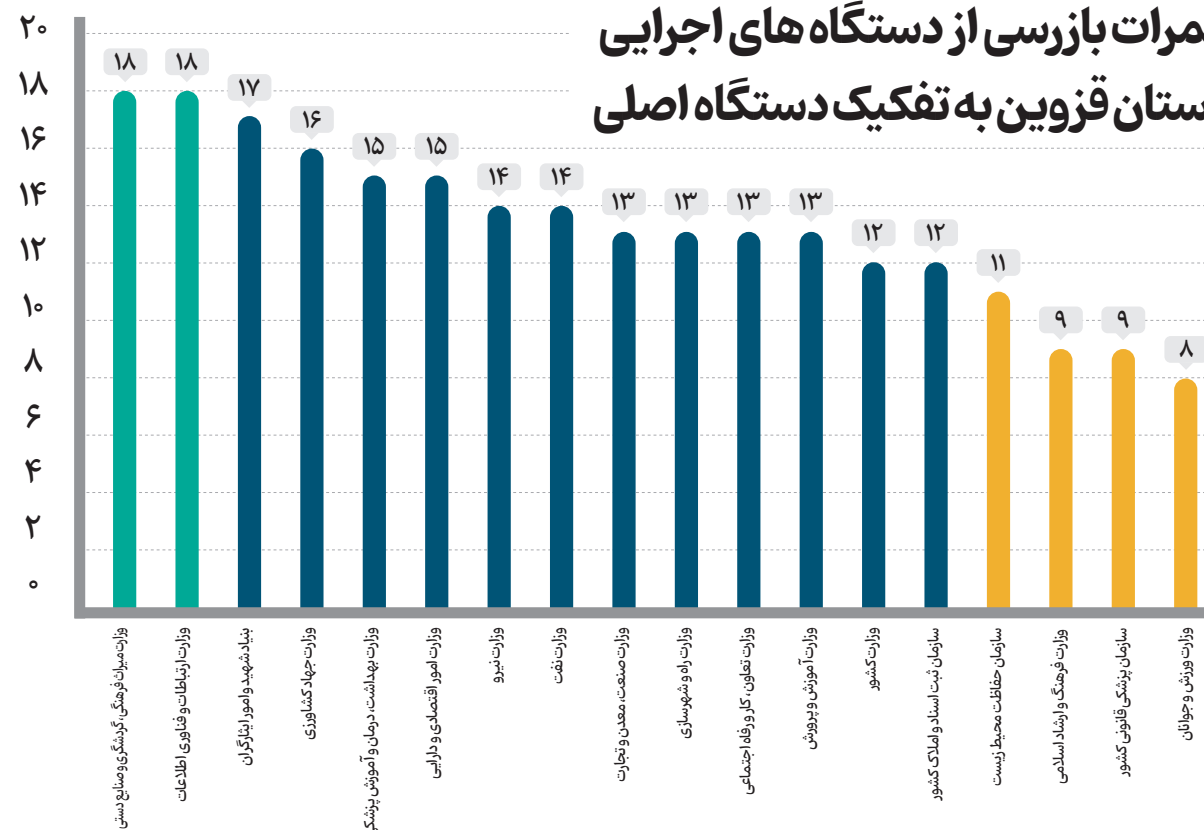
- ۴ مورد مدیریت شعب بانک توسعه تعاون استان قزوین
- ۵ مورد بانک قرض الحسنه مهر ایران استان قزوین
- ۱۱ مورد بانک تجارت استان قزوین
- ۱۲ مورد بانک ملت استان قزوین
- ۱۵ مورد بانک صادرات ایران استان قزوین
- ۱۵ مورد مدیریت شعب بانک سپه استان قزوین
- ۱۶ مورد اداره امور شعب بانک ملی استان



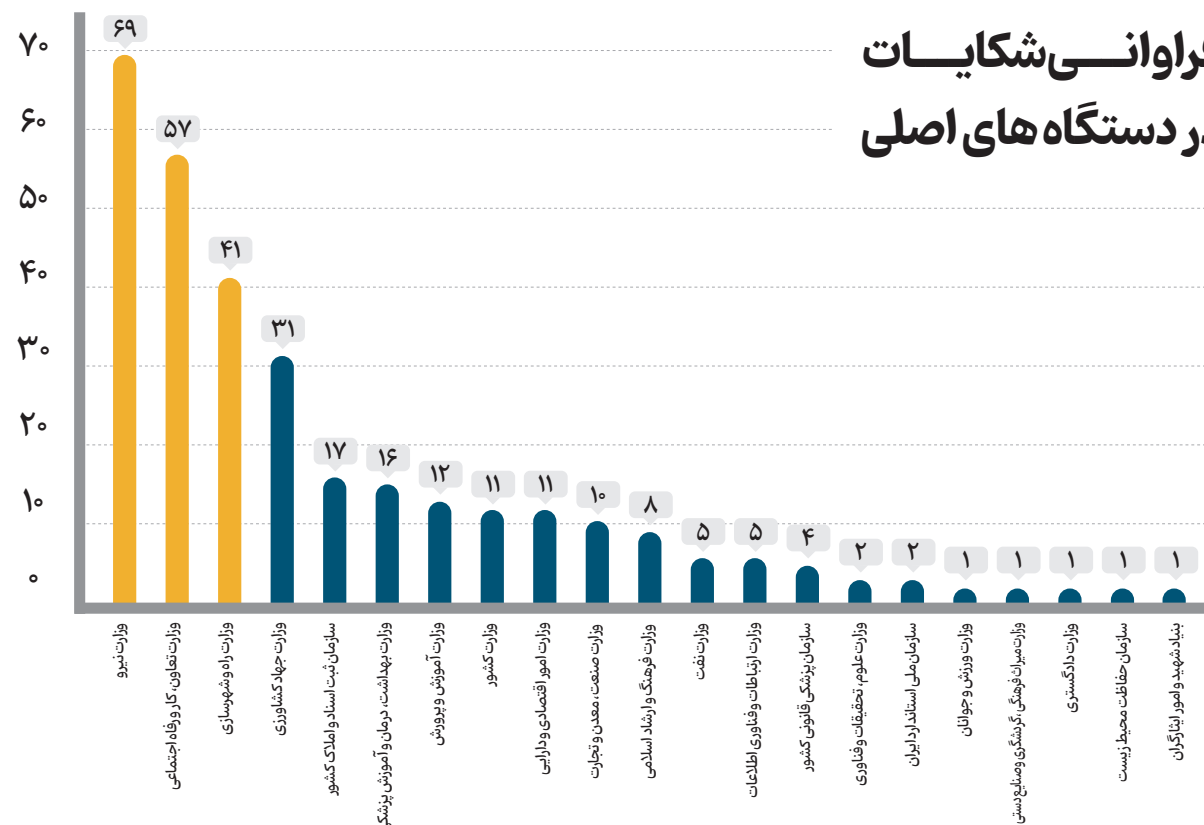
مصادیق پرتکرار سامانه فواد

۱۰۲ مورد	اختلال، نقص یا نقض در اطلاع رسانی به موقع و شفاف تصمیمات مرتبط با ارائه خدمت
۸۱ مورد	اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل موکول کردن به زمان ها و روزهای آتی
۷۳ مورد	اختلال، نقص یا نقض در تجهیزات، سامانه های اداری و یا ابزارهای ارتباطی ارائه خدمت
۵۷ مورد	اختلال، نقص یا نقض در ایجاد شرایط حاکم از احترام، عدالت و رعایت کرامت انسانی
۴۸ مورد	اختلال، نقص یا نقض در استمرار ارائه خدمت به دلیل عدم حضور مدیر یا کارمند و عدم پیش بینی نیروی جایگزین
۳۹ مورد	اختلال، نقص یا نقض در اطلاع رسانی مناسب قوانین، مقررات، مراحل و فرآیندهای خدمت
۱۵ مورد	اختلال، نقص یا نقض در رعایت زمان قانونی شروع و پایان ارائه خدمت

نمرات بازرسی از دستگاه های اجرایی استان قزوین به تفکیک دستگاه اصلی



فراوانی شکایات در دستگاه های اصلی



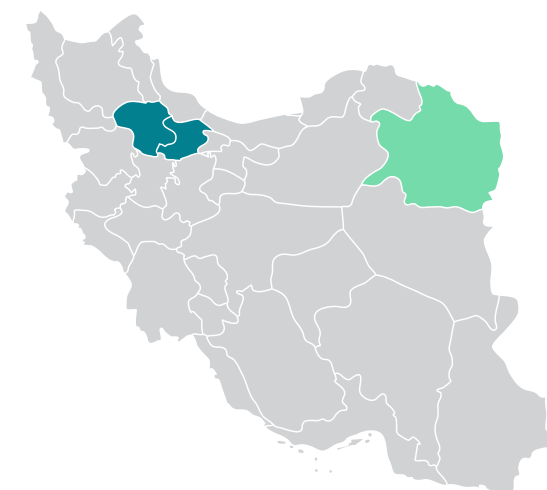
تعداد کل شکایات مرتبط با فواد

۴۱۵ ۱۰۰٪ حل و رسیدگی شده

تعداد کل تماس های موفق با مرکز

۵۷۴۶ میانگین زمان رسیدگی ۳:۲۲

در حال حاضر سامانه فوریت های اداری (فواد) در دو استان قزوین و البرز فعال شده است و بزودی در استان خراسان رضوی آغاز بکار خواهد نمود.



نتایج حاصله از گزارشات فواد و بازرسی های میدانی

تشویق مادی و غیر مادی	۲۵ نفر
تذکر به کارمندان	۱۸ مورد
تذکر به مدیران	۲۳ مورد
برکناری مدیران	۲ مورد