



قرآن کریم: « **ان علیکم الحافظین کراماً کاتبین یعلمون ماتعلمون** » "سوره انفطار، آیه ی ۱۰"

« همان برای شما مراقبینی محافظ گمارده شده است، محافظان بزرگواری که پیوسته در حال کتابتند، می دانند آنچه را انجام می دهند »

نظارت، بازرسی، ارزشیابی و رسیدگی به شکایات

نظام نامه بازرسی سازمان حج و زیارت

مقام تصویب کننده: معاون وزیر و رئیس سازمان حج و زیارت

دریافت کنندگان سند جهت اجرا:

- ☒ معاونین سازمان
- ☒ دفتر نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت
- ☒ کلیه ادارت کل
- ☒ دفاتر نمایندگی خارج از کشور
- ☒ مدیران حج و زیارت استانها
- ☒ مدیر عامل موسسه سعادت
- ☒ مدیر عامل شرکت شمس

بسمه تعالی

اقدام شود (۱۳۹۴/۳/۱۸ ساعت ۰۸:۱۵)

با تشکر از دقت نظر و تلاش خوب صورت گرفته امید است با پیاده سازی نظامنامه نظارت و بازرسی و اقدام جدی در این زمینه شاهد ارتقاء سطح کیفی خدمات، توزیع عادلانه خدمات و ایجاد نظم و ارتباط مستقیم با دستگاههای نظارتی بالادستی و صیانت از حقوق زائرین و کارگزاران عزیز باشیم

موفق و موید باشید

تشکر اینجانب را به مجموعه همکاران ابلاغ فرمایید.

فهرست

عنوان صفحه

مقدمه	-----
۱- اهداف	-----
۲- محدوده اجرا	-----
۳- مسئولیت ها	-----
۴- اصول و ساختار	-----
۴-۱- تعاریف	-----
۴-۲- ارکان	-----
۴-۳- وظایف	-----
۴-۴- فرآیندها	-----
۵- اسناد مرتبط	-----
۶- بازنگری	-----
کنترل سند	-----
گرد آورندگان سند	-----

یکی از وظایف اصلی مدیریت، بررسی عملکرد سازمان، تجزیه و تحلیل نتایج آن و نظارت بر حسن اجرای قوانین و مقررات می باشد. در این بین کنترل، نظارت و بازرسی به عنوان یکی از وظایف اساسی مدیر، از ارکان اصلی و عناصر حیاتی مدیریت سالم و کارآمد است. مدیریت و اعمال وظایف حاکمیتی، از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار است بازرسی با مقایسه عملکرد واحدهای تحت پوشش با قوانین و مقررات آئین نامه ها و استانداردهای تعیین شده ضمن شناخت مغایرتها، راهکارهای اصلاحی جهت برطرف نمودن آنها را ارایه نموده و متضمن سلامت اداری سازمان می باشد.

مدیران با انجام وظیفه برنامه‌ریزی، اهداف سازمان و راههای دستیابی به آنها را مشخص می کنند. آگاهی از اجرای دقیق برنامه‌ها و اطمینان به حرکت سازمان در راستای دستیابی به هدفهای اصلی سازمان یعنی اصلاح و بهبودی روش های کاری تنها در صورتی امکان پذیر خواهد بود که نظامی دقیق و جامع برای نظارت و کنترل وجود داشته باشد. هر سازمانی دارای منابع و امکاناتی است که برای رسیدن به اهداف سازمان باید از آنها به صورت مطلوب و بهینه بهره‌برداری کند و این امر جز در سایه وجود نظارت و کنترل امکان پذیر نیست. نظام نامه بازرسی با هدف ایجاد سازوکاری جهت ساماندهی نظامند مقوله بازرسی در سطح سازمان و تعامل مثبت و سازنده با نهادهای و مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی تهیه شده است. اجرای این نظام نامه علاوه بر اینکه موجب افزایش دقت بازرسی و جلوگیری از فعالیتهای موازی در این زمینه خواهد شد، بستری مناسبی را جهت ارتقای سلامت و شفافیت در نظام اداری و پیشگیری از بروز احتمالی فساد اداری در سطوح مختلف سازمان را فراهم می نماید. در این میان بهره گیری از کلیه ظرفیت ها و توانمندی های مدیریتی و کارشناسی در حوزه حج و زیارت ضروری بنظر می رسد.

۱- اهداف: هدف اصلی در راستای اصلاح بهبود روشهای کاری

- ۱-۱- شناسایی نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد و ارایه راهکارهای اجرایی جهت رفع آنها
- ۲-۱- تعامل سازنده با مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی
- ۳-۱- ارتقای سلامت اداری و پیشگیری از فساد مالی و اداری
- ۴-۱- راهبری و ساماندهی بازرسی، ارزشیابی و رسیدگی به شکایات
- ۵-۱- حصول اطمینان از اجرای صحیح قوانین، مقررات، آئین نامه ها و بخشنامه های جاری

۲- محدوده اجرا

محدوده اجرای این نظام نامه شامل حوزه ستاد، صف، دفاتر نمایندگی و ستادهای عملیاتی در سه حوزه امور حج، عمره و عتبات عالیات (عراق و سوریه) موسسات و مراکز آموزشی و پژوهشی، شرکت ها و دفاتر خدمات کارگزاری موسسه فرهنگی عمره سعادت، شرکت شمس، کانون بازنشستگان و شرکتهای تعاونی وابسته به سازمان می باشد.

۳- مسئولیت ها

مسئولیت اجرای این نظام نامه برعهده دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان حج و زیارت، می باشد. همچنین نظارت عالیه بر حسن اجرای این نظام نامه را عهده دارد.

۴- اصول و ساختار

۴-۱- تعاریف (تعریف عملیاتی واژه ها)

۴-۱-۱- **بازرسی:** فرآیندی منظم و هدف دار است که عملکرد واحدهای بازرسی شونده را با قوانین، مقررات، استانداردها و اهداف تعیین شده تطبیق داده (مقایسه آنچه هست "وضع موجود" با آنچه باید باشد) و ضمن شناخت مغایرت ها، پیشنهادات لازم را جهت اصلاح امور ارایه می نماید. بازرسی به دو صورت مستمر دوره ای و موردی انجام می شود.

۴-۱-۲- **بازرس:** شخصی است متعهد، مجرب، متخصص و دارای حسن سابقه که با دریافت حکم از دفتر بازرسی، عملکرد واحد بازرسی شونده را با مصادیق معین جهت اطمینان از حسن اجرای قوانین و مقررات (آئین نامه ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و...) بررسی می کند.

۴-۱-۳- **شکایت:** درخواست احقاق حق شهروندان و ارباب رجوع یا زائران از نقض قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط و نقصان در کمیت و کیفیت ارایه خدمات در مقایسه با استانداردهای ارایه خدمات کارگزاری می باشد.

۴-۱-۴- **واحدهای بازرسی شونده:** شامل حوزه های ستادی سازمان، واحدهای تابعه استانی، مراکز آموزش کارگزاران، موسسه فرهنگی عمره سعادت، شرکت شمس، ستادهای عملیاتی، واحدهای کارگزاران حقیقی و حقوقی شرکتهای تعاونی وابسته و تحت نظارت و پوشش سازمان حج و زیارت می باشد.

۴-۱-۵- **موضوع های بازرسی:** موضوعاتی نظیر چگونگی رعایت قوانین و مقررات، انطباق دستورالعمل ها و بخشنامه ها اداری و مالی، قصور در انجام وظایف، تضعیف حقوق زائران و ارباب رجوع، کارکنان، دولت، پیمانکاران، اماکن و ابنیه در اختیار واحدهای کارگزاری همچنین سوء جریان و فساد اداری می باشد.

۴-۱-۶- **گزارش های بازرسی:** نتایج کار بازرسی است که در قالب گزارش مدون و مکتوب، تنظیم و توسط مسئول تیم بازرسی ارایه می شود.

۴-۱-۷- **مدارک و مستندات بازرسی:** به کلیه اسناد و مدارک حاوی اطلاعات لازم در خصوص موضوع بررسی که دارای اعتبار قانونی باشد (آرای قضایی، اسناد اداری و غیر اداری، مکاتبات، اطلاعات الکترونیکی، صورتجلسات، چک لیست های کنترلی، اظهارات مکتوب کارکنان و مراجعان، تصاویر) اطلاق می شود.

۴-۱-۸- **مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی:** منظور از مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی دستگاههای نظارتی و بازرسی خارج از سازمان حج و زیارت نظیر نمایندگی بعثه مقام معظم رهبری، دفتر بررسی ویژه نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات، سازمان حسابرسی و... می باشد.

۴-۲- ارکان

۴-۲-۱- **دفتر بازرسی،** ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات: این دفتر متولی راهبری بازرسی و نظارت بر حسن اجرای نظام نامه بازرسی در سازمان حج و زیارت می باشد. دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان حج و زیارت، در این نظام نامه به اختصار دفتر بازرسی نامیده می شود.

۴-۲-۲- **تیم بازرسی:** بازرس یا تیم بازرسی با تعیین موضوع مشخص و حدود مأموریت، برای انجام بازرسی به واحدهای بازرسی شونده اعزام می گردد. تیم بازرسی حسب مورد می تواند از کارشناسان متخصص مجرب در موضوع مورد بازرسی استفاده نماید.

۴-۲-۲/۱- مسئول تیم بازرسی: از کارکنان رسمی شاغل با مسئولیت حداقل کارشناسی حوزه دفتر نظارت بازرسی سازمان اطلاق می شود که مسئولیت برنامه ریزی و راهبری و هدایت تیم اعزامی را برعهده دارد.

۴-۲-۳- واحد بازرسی شونده: واحد های بازرسی شوند در بند « ۴-۱-۴ » این نظام نامه ذکر شده است.

۴-۳- وظایف

۴-۳-۱- وظایف دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

- برنامه ریزی و راهبری امور بازرسی
- تقویت نظام بازرسی و تعیین اولویت های موضوعات بازرسی با انجام کار مطالعاتی و پژوهشی مورد نیاز با مستند سازی آن
- نظارت بر حسن اجرای نظام نامه ، آئین نامه و دستورالعمل بازرسی
- تهیه و تنظیم تقویم بازرسی مستمر ، دوره ای و موردی از واحدهای تابعه در سطح کشور و نمایندگی های خارج از کشور جهت سنجش میزان "مطابقت عمل و عملکرد" اقدام کنندگان با اهداف برنامه ها ، دستورالعمل ها و ضوابط و شاخصهای مورد نظر
- تعیین شرایط احراز بازرسان تیم بازرسی، صدور احکام بازرسی و تهیه بانک اطلاعاتی بازرسان
- تأیید گزارش تیم های بازرسی و پیگیری اجرای پیشنهادات مطروحه در گزارش ها
- تهیه و تدوین منشور اخلاقی و حرفه ای برای بازرسان
- پاسخ گویی به مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی
- اعلام تخلفات به مراجع ذی صلاح
- ارائه گزارش های تحلیلی از نتایج بازرسی و پیشنهاد ساز و کار های تشویقی برای مدیران ، کارکنان و کارگزاران موفق
- ارائه گزارشات بازرسی به ریاست سازمان پس از هر بازرسی
- تدوین و ابلاغ آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط مورد نیاز بازرسی
- نظارت و ارزیابی از عملکرد مدیران، کارکنان و کارگزاران کلیه واحدهای تابعه
- سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد کارکنان ، مدیران به رئیس سازمان و درخواست تشویق کارکنان از طریق اعطاء امتیازات پرسنلی و تغییر وضعیت استخدامی وفق ضوابط ومقررات
- اعلام نظر در مورد میزان رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران به واحد امور اداری برای اعمال در وضعیت و میزان استخدام آنها در چارچوب قوانین و مقررات.
- تدوین و ارائه چک لیست های مورد نیاز بازرسی.
- پیشنهاد برپائی جلسات پرسش و پاسخ واحدهای تابعه سازمان بر حسب نیاز و ضرورت و حضور فعال بازرسان جهت شناخت مشکلات مدیریتی و پرسنلی و ارائه راهکارهای مناسب جهت حل مشکلات.

۴-۳-۲- وظایف تیم بازرسی:

- بررسی عملکرد و انطباق اقدامات انجام شده با ضوابط ومقررات
- کشف عوامل بروز تخلف و نقایص سیستم
- شناسایی گلوگاه های فساد درسیستم

- مقایسه وضع موجود با موازین مورد نظر با توجه به گزارشات دریافتی و بررسیهای بعمل آمده ، به منظور جلوگیری از تکرار انحراف یا تخلف و رفع اشکال سیستم
- اعلام موارد تخلف و پیشنهاد معرفی فرد یا افراد به هیات رسیدگی به تخلفات اداری
- تهیه طرح بازرسی (چک لیست بازرسی، رجوع به سوابق موجود و...)
- جمع آوری اطلاعات و مستندات لازم در مورد موضوع مورد بازرسی
- تهیه و تنظیم گزارش بازرسی مستند و مستدل و ارایه به واحد اعزام کننده

۳-۳-۴- وظایف واحدهای بازرسی شونده

- هماهنگی و فراهم نمودن امکان دسترسی بازرسان به اسناد و مدارک مورد نیاز، دسترسی به اسناد و مدارک محرمانه و دارای طبقه بندی مطابق مقررات ذیربط می باشد.
- معرفی کارشناسان متخصص و خبره جهت همکاری با تیم بازرسی در صورت نیاز
- اجرای پیشنهاد های ارایه شده در گزارش های بازرسی
- همکاری در تهیه و تکمیل بانک اطلاعاتی بازرسان
- فراهم نمودن امکانات و ملزومات مورد نیاز برای تحقیق و بازرسی میدانی ومحلی

۴-۴- حقوق واحد بازرسی شونده

- حق دارد از انجام بازرسی آگاه و مطلع شود.
- حق دارد از موضوع بازرسی واهداف آن مطلع شود.
- حق دارد هرگونه تخلف احتمالی تیم بازرسی به دفتر بازرسی را گزارش نماید.

۵-۴- فرآیندها

۱-۵-۴- پاسخ گویی به گزارش های بازرسی سازمان بازرسی کل کشور

هدف این فرایند تقویت تعاملات مثبت وسازنده مجموعه سازمان حج و زیارت با سازمان بازرسی کل کشور و اتخاذ رویه ای واحد ونظام مند در پاسخ گویی مناسب ، دقیق و به موقع به گزارش های بازرسی آن سازمان می باشد.

دفتر بازرسی با رعایت ماده ۱۰ قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشو، گردش کار فرآیند پاسخ گویی به گزارش های سازمان بازرسی در ستاد سازمان و واحدهای تابعه استانی به نحوی تدوین نماید که ضمن اجرایی نمودن و بهره گیری از پیشنهادات مطروحه در گزارشات سازمان، پاسخ گویی به سازمان کل کشور با دقت نظر لازم و در اسرع وقت انجام شود و هر سطحی متناسب با اختیارات ، مسئولیت پاسخ گویی در قبال عملکرد خود را داشته باشد.

روشهای نظارت و بازرسی:

نظارت و بازرسی علنی آشکار : منظور از نظارت و بازرسی علنی و آشکار آن است که عملیات نظارت و کنترل بر عملکرد حوزه های مورد نظر دستگاه یا اجرای برنامه های آن به صورت آشکار صورت گیرد و افراد و کارکنانی که عملکرد یا برنامه در دست اجرای آنها کنترل می شود، از انجام آن آگاه و مطلع باشند.

نظارت و بازرسی مخفی یا غیر علنی

آنچه وجود نظارت پنهان یا غیر علنی را در سازمان ضروری می‌کند و اهمیت آن را نمایان می‌سازد، آن است که اگر نظارت بر عملکرد کارکنان همواره به صورت آشکار و علنی انجام شود، از دقت و صحت لازم برخوردار نخواهد بود زیرا هنگامی که کنترل به صورت علنی و رسمی انجام می‌شود، کسانی که قرار است عملکرد آنها مورد بررسی قرار گیرد، ممکن است تظاهر کنند و با ظاهرسازی بخواهند ناظر و بازرس را فریب دهند. مسلماً یکی از بهترین روشهای نظارت و بازرسی روش پنهان آن می‌باشد. (شیوه نظارتی که امام علی علیه السلام مالک اشتر نخعی را به آن فرمان می‌دهد شیوه ای غیرمستقیم و غیرعلنی و مخفی است: «چشمهای (مخفی) بر کارگزاران و کارکنان بگمار، اعمال آنان را زیر نظر داشته باش و بازرسان و مراقبان صادق و باوفا برای آنان معین کن».

نظارت و بازرسی، کنترل غیرمستقیم اینکه که مدیر سازمان، وظیفه کنترل و نظارت را از طریق عوامل و ابزارهای مختلف انجام می‌دهد. در این روش برای اجرای عملیات نظارت، مدیر سازمان افرادی را انتخاب می‌کند یا واحد خاصی را مامور می‌کند تا بر بخشهای مختلف سازمان و برنامه‌های در حال اجرا و نیز بر عملکرد کارکنان قسمتهای مختلف نظارت و کنترل داشته باشند و نتیجه کنترل و نظارت خود را در اختیار مدیر قرار دهند.

نظارت و بازرسی مستقیم (مشاهده): آن است که مدیران بدون واسطه و به صورت مستقیم بر کار تمامی واحدها و عملکرد همه کارکنان تحت پوشش نظارت کند و برنامه‌های در حال اجرا را کنترل نماید و شخصاً همه مراحل فرایند نظارت و کنترل را به پیماید.

۲-۵-۴- بازرسی مستمر:

منظور از بازرسی مستمر، انجام بازرسی ادواری از ستاد سازمان و کلیه واحدهای تحت نظارت، پوشش و طرف قرارداد که سازمان یا واحدهای تابعه به عنوان پیمانکار در آن پیمان است در قالب برنامه ای مدون، منظم و مطابق با تقویم سالانه می‌باشد.

- تقویم بازرسی مستمر توسط دفتر بازرسی سازمان با لحاظ نمودن تقویم بازرسی سازمان بازرسی کل کشور بصورت سالانه برای امور حج و زیارت تهیه و اعلام می‌شود.
- دفتر بازرسی متولی پیگیری اجرای بازرسی های پیش بینی شده در تقویم بازرسی مستمر خواهند بود.
- جهت انجام بازرسی مستمر، تیم بازرسی توسط دفتر بازرسی انتخاب و احکام بازرسی برای آنان صادر می‌شود. در این نوع بازرسی با هماهنگی قبلی تیم بازرسی در محل بازرسی شونده حضور یافته و ضمن گردآوری اسناد، مدارک و شواهد لازم، نسبت به تهیه گزارش مکتوب بازرسی در موضوع و محدوده تعیین شده، اقدام می‌نماید.
- گزارش بازرسی پس از نهایی شدن در اختیار واحد اعزام کننده تیم بازرسی (دفتر بازرسی) قرار می‌گیرد تا جهت اجرای پیشنهادات مندرج در آن، در اختیار واحد بازرسی شونده قرار گیرد.
- دفتر بازرسی موظف است تا حصول نتیجه نهایی، پیگیری های لازم جهت اجرای پیشنهادات ابراز شده در گزارش بازرسی از واحد های بازرسی شوند بعمل آورند.
- موضوعات بازرسی و واحدهای بازرسی شوند جهت تهیه تقویم بازرسی مستمر براساس اولویت های بازرسی، سیاست ها و رویکرد سازمان در زمینه بازرسی، بازخورد های حاصل از شکایات واصله، گزارش های بازرسی تهیه شده قبلی، اطلاعات مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی و گلوگاه های فساد شناسایی شده، تعیین می‌شود.

۳-۵-۴ بازرسی موردی: این نوع بازرسی حسب مورد، بنابر دستور ریاست سازمان، درخواست معاونین یا مدیران عامل، تشخیص مدیر دفتر بازرسی گزارش های ارسالی مراجع نظارتی و بازرسی برون سازمانی، گزارش های مستند واصله به دفتر بازرسی یا دفاتر مرتبط در حوزه های سازمانی اعم از حضوری و مکتوب انجام می پذیرد. بازرسی های موردی می تواند بصورت پنهان و آشکار یا بصورت سر زده انجام شود.

۵- اسناد مرتبط

۱-۵- سند چشم انداز ۱۴۰۴ جمهوری اسلامی ایران

۲-۵- بندهای ۱۴ و ۱۶ سیاست های کلی برنامه پنجم توسعه ابلاغی مقام معظم رهبری در خصوص نظارت و بازرسی و پیشگیری از فساد اداری
ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری
اصل ۱۳۴ قانون اساسی

قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحات مصوب ۱۳۹۳ (اصل ۱۷۴ ق.ا.ا)

۶- بازنگری

این نظام نامه در ۶ بند به تصویب رسیده و بازنگری آن با پیشنهاد دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و تصویب ریاست سازمان خواهد بود.

کنترل سند

۱- صدور سند

مهر و امضاء	• صدر سند با ضوابط آئین نامه امور کارگزاران حج و زیارت و بازنگری اسناد اداری مطابقت دارد. نام و نام خانوادگی کنترل کننده:
-------------	---

- گردآورندگان سند:

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

سید ابراهیم اسداللهی. ویرایش نهایی ۹۳/۱۲/۱۰