

دستورالعمل اجرایی تکریم ارباب رجوع

اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان مرکزی

طرح تکریم ارباب رجوع

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ، به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود ، کلیه وزارت خانه ها ، سازمان ها ، مؤسسات و شرکت های دولتی ، شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند ، از جمله نیروی انتظامی ، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها ، بانک ها و شرکت های بیمه ، هم چنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند:

- شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم
- تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم
- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم
- نظرسنجی از مردم
- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم
- تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند
- سایر موارد اجرایی
- اهداف طرح تکریم
- فرم الکترونیکی تکریم ارباب رجوع

شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

ماده ۱ - کلیه مدیران، رؤسا و مسئولان واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه های موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و ...) مکلفند جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- مدت زمان انجام کار
- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل
- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه
- نوع فناوری مورد استفاده

تبصره - رؤسای واحدهای اجرایی در مرکز و استان موظفند یک نسخه از اطلاعات و مکتوبات ارائه شده به مردم را حسب مورد به دبیرخانه شورای تحول اداری دستگاه متبوع در مرکز یا کمیسیون های تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم

ماده ۲ - کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طرق ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبان برسد:

- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعان
- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبان
- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان
- راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف «۷» ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه

ماده ۳ - دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعان و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه های اجرایی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

ماده ۴ - دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند نسبت به تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان متبوع مشتمل بر موارد ذیل با توجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی مورد انتظار جهت ارج نهادن و احترام به مردم اقدام نمایند:

- **الف** - نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم ، وقت شناسی ، نظم و آراستگی لباس ...
- **ب** - رعایت ادب و نزاکت ، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم ، همکاری و خوش برخوردی.
- **ج** - آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت گیرندگان
- **د** - وجود تمایلات مثبت به کار ، متناسب با نوع کار و فعالیت ها.
- **ه** - برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع اختصاص دهند و امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان فراهم نمایند.
- **و** - تمامی واحدها مکلفند نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار ، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رؤیت برای مراجعان نصب نمایند.
- **ز** - واحدهای اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شأن مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم

ماده ۵ - رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان اصلاح و ضمن اجرا ، یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط به استان ارسال دارند.

- **تبصره ۵ -** کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «۲» ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش های اصلاح شده ، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

ماده ۶ - شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است ، روش های اصلاح شده پیشنهادی را مجدداً بررسی و ممیزی نموده و بهترین روش قابل تسری را انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی آن ها جهت اجرا به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی تابع ابلاغ نماید.

- **تبصره ۵ -** دستگاه هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می باشند ، بررسی های فوق الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران ، رؤسا ، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی ، دستورعمل نحوه مستند سازی و اصلاح روش های انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاه ها قرار دهد.

- **تبصره ۵ -** مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند ، آموزش های لازم را بر اساس دستورعمل های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران ، رؤسا ، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند ، ارائه نمایند.

نظرسنجی از مردم

ماده ۸ - واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع ، برگ نظر سنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را در خصوص نحوه گردش کار ، هم چنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند . برگ نظرسنجی می تواند ظهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه جویی و اختصار طراحی شود.

- **تبصره ۱ -** واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

- **تبصره ۲ -** در پایان هر ماه برگ های نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوط بررسی و کسانی که بر اساس دستورعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظر سنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی

شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند برخورد قانونی شود.

ماده ۹ - مرکز آمار ایران در مرکز و استان ها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاه های اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی میزان رضایت مردم را اجرا و نتایج به دست آمده را به تفکیک دستگاه ها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم

ماده ۱۰ - کلیه دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن ، هم چنین پی گیری ، راهنمایی و رفع موانع و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خود اقدامات ذیل را انجام دهند .

الف - تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارش های لازم.

ب - انتخاب بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسؤول دستگاه برای بازرسی ، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه

• **تبصره** - برای هر وزارت خانه یا سازمان مستقل و استانداری ها حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می باشد.

ماده ۱۱ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استان ها موظف هستند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسؤول دستگاه گزارش کنند . مقام مسؤول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه ، ضمن ارائه راهنمایی های لازم برای واحد ذیربط ، مدت یک ماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پی گیری کند . در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوط اقدام نگردد ، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می شود.

• **تبصره ۱** - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد ، متخصص و ذی صلاح خود در مرکز و استان ها ، حکم بازرسی صادر خواهند نمود .

این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاه های مشمول مصوبه ، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می نمایند . دستگاه های مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای ماموریت های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می باشند.

- **تبصره ۲** - کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزشهای لازم با استفاده از چک لیستهای هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام ماموریت محوله اقدام می نمایند.
- **تبصره ۳** - اسناداران می توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط ، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجرای این مصوبه می باشند پس از تایید ستادبرنامه ریزی تحول اداری استان ، ناظر یا بازرس افتخاری ، انتخاب و حکم صادر نمایند.
- **تبصره ۴** - شورای اسلامی شهر ، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظارت مردمی ، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می نمایند ، تا به عنوان ناظر یا بازرس افتخاری با رعایت تبصره ۳ این ماده انتخاب و حکم صادر شود.

تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند

ماده ۱۲ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه های مشمول این مصوبه ، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط در زمینه تشویق و تنبیه کارکنان و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع ، حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ تصویب این مصوبه اقدام نماید . این مقررات باید به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه در دستگاه های اجرایی را تأمین نماید

- **تبصره** - تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲ ، دستگاه های مشمول این مصوبه می توانند از محل اعتبارات خارج از شمول و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می گردند ، اقدام نمایند

برای تسریع در انجام این تبصره ، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسؤول به مدیران استانی و رؤسای شهرستان ها اعطا گردد.

ماده ۱۳ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح تحت عنوان جایزه تکریم ، اعطای جوایز نقدی و هم چنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان ها و موسسات در فضای محلی ، منطقه و ملی که بیشترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده اند ، اقدام نماید.

• **تبصره** - ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روش های انجام کار و رضایت مردم موثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده ۱۴ - وزرا و رؤسای دستگاه های مستقل موظفند بر اساس گزارش های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق ها و تقدیرهای لازم ، در مورد مدیران بی تفاوت و غیر موثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی کنند ، در صورت عدم توجه به تذکرت مربوط ، نسبت به عزل آن ها و انعکاس موضوع برحسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی اقدام نمایند.

سایر موارد اجرایی

ماده ۱۵ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است برای پیش گیری و مبارزه با ارتشا و ریشه کنی آن در دستگاه های اجرایی ، لایحهی قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید .

ماده ۱۶ - وزرا و رؤسای دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران ، رؤسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده ، پی گیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند

ماده ۱۷ - در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه ، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می نماید .

ماده ۱۸ - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسؤول نظارت بر اجرای دقیق این مصوبه است که از طرق مختلف (از جمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاه های اجرایی) گزارش های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیت ها را از وزیر مربوط در شورای مذکور پی گیری می نماید.

• **تبصره ۵ -** استانداران مسؤول پی گیری و نظارت بر اجرای موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قراردادن موضوع ، مساعدت های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یابی تفاوتی نسبت به اجرای این مصوبه مشاهده می کنند و گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹ - دستگاههای اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقت نامه های بودجه هزینه و سرمایه پیش بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد ، چنان چه در بودجه مصوب پیش بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه های مربوطه می توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند «الف» تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

• **تبصره ۵ -** دستگاه های اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه با تایید سازمان و مدیریت برنامه ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰ - دستگاه های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یک بار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است ، هر ۶ ماه یک بار اطلاعات واصله را جمع بندی و نتایج آن را بر حسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.

اهم اهداف این طرح به شرح ذیل قابل ذکر می باشد:

- اطلاع رسانی مناسب به مراجعین در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق تنظیم بروشور، کتاب راهنما و....
- بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار در جهت تسهیل ارائه خدمات به مردم
- تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع
- نظرخواهی از مراجعین از نحوه ارائه خدمات توسط دستگاههای دولتی
- ایجاد ساز و کارهای لازم جهت تشویق کارکنانی که موجبات رضایت خدمت گیرندگان رافراهم آورده اند و برخورد با کارکنان خاطی
- نظرسنجی سالانه از مردم در ارتباط با رضایت مندی آنان از دستگاههای دولتی در ارائه خدمات

لازم بذکر است که به منظور اجرای دقیق مفاد مصوبه نظارت لازم توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، استانداری ها و دستگاههای دولتی از طریق انجام بازرسی های موردی صورت خواهد گرفت .

اضافه می نماید که بر اساس مفاد ماده یک مصوبه، کلیه مدیران، روسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش مسئولیت اجرای این مصوبه را عهده دار خواهند بود .

امید است با اجرای این مصوبه زمینه لازم جهت ارائه خدمات با کیفیت به مردم و برخورد مناسب با خدمت گیرندگان ایجاد شده و ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاههای دولتی، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری کشور می باشد فراهم گردد.