



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

بسمه تعالی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره: ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ: ۱۳۹۳/۴/۲۴

پوست

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

(۱۸)

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاه‌های اجرایی متأسفانه طی سال‌های اخیر اجرای مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان "تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" بعضاً متوقف و یا بطور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقص و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱. شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.
۲. بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.
۳. درج و به روز رسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.
۴. تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.
۵. توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.
۶. شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب، و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن‌آوری مورد استفاده.

سندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

تهران، خیابان شهید پیشانی، نبش خیابان میرزا محمد تقی، پلاک ۱۶ ساختمان شهید علی

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ | تلفن: ۸۵۳۵۰ | دورکار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ | آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

فکر کرده اند

۹۲/۵/۵



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

جانشین

شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴

پست

۷. اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رتوس و وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع رسانی از طریق پایگاه های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه های تکریم و افزایش رضایت مندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی های مستمر دوره ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق الذکر و تهیه گزارش های لازم براساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.
۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.
۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق الذکر.
۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

تهران، خیابان شهید بخشی، نبش خیابان میرعماد شماره ۱۶ ساختمان شهید سلیمی صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ تلفن: ۸۵۳۵۰۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR