



آشنایی با طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب

رجوع

تہم یک زبان ہمگانے است کہ مردم سرتاسر دنیا آن را درک مے کنند

عنوان جزوه آموزشی:

آشنایی با طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

گروه هدف:

کارکنان و دست اندکاران شاغل در بخشهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی جهرم

شبکه های بهداشت و درمان

معاونت ها

دانشکده ها

اهداف آموزشی

۱. آشنایی با مبانی نظری و محتوای طرح تکریم
۲. تشریح پیامدهای طرح تکریم در ارتقای کرامت انسانی و افزایش بهره وری
۳. اطلاع رسانی کامل در زمینه خدمات قابل ارائه به مشتری
۴. تبیین اصول مشتری محوری و رعایت احترام ارباب رجوع از دیدگاه ارزشی
۵. تشریح خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و مستند سازی فرآیندها
۶. گوش دادن به صدای مخاطب و مشتری
۷. تشریح مشکلات مشتری گرایی
۸. روش و اجرای آموزش

۱. مقدمه

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه های دولتی مطرح است. این موضوع از آموزه های مهم دینی ما بوده و در جای جای آیات کلام ... مجید از آیه "ولقد کرمنا بنی آدم..." در سوره اسراء تا فرمان خداوند به پیامبر عظیم الشان اسلام مبنی بر سخن گفتن با بندگان به نیکوترین وجه بر آن دستور داده شده است. مصادیق علمی بحث تکریم همان سیره نبوی و ائمه اطهار می باشد که در متون اسلامی به کرات آورده شده اند. نظام سلامت که رسالت تأمین، حفظ و اتقای سلامت را همراه با پاسخگویی به نیازهای مردم و برقراری نظام منصفانه مالی بر عهده دارند بیش از هر سازمان دیگر باید به تکریم ارباب رجوع به ویژه بیماران نیازمند پرداخته و کسب رضایت بیماران، خانواده های آنان و سایر مراجعین داخلی و خارجی رادر سرلوحه امور خود قرار دهند. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی جهرم در سال های اخیر و به ویژه از زمان ابلاغ برنامه تحول اداری، تکریم ارباب رجوع و ارتقای رضایت مندی بیماران، همراهان و خانواده های آنان، کارکنان، اساتید، و سایر اقشار جامعه رادر دستور کار قرار داده و همواره بر جلب رضایت مندی اقشار مختلف تأکید نموده است تا آنجا که در سال ۱۳۹۴ در زمره دستگاههای برتر در طرح تکریم ارباب رجوع در جشنواره شهید رجایی گردیده است.

محبت از جانب دیگران به فرد ابراز شود، موجب احساس رضایت و خشنودی او می گردد. از ویژگی های انسان باکرامت و با محبت می توان به بخشنده و قدردان محبت های دیگران، به عهد خود وفا کردن، جواب بدی را با خوبی دادن، درخواست نکردن چیزی از دیگران و ارزش های انسانی خود را محترم شمردن اشاره نمود.

واژه ی دیگری به نام تکریم ارباب رجوع به معنی احترام به ارباب رجوع، پاسخ گویی مناسب به درخواست های او و راه اندازی کارش در اسرع وقت می باشد. این عبارت در ادبیات حکومتی بسیار به کار می رود و برای رفع نقیصه ای که در بیشتر ادارات دولتی وجود دارد، استفاده می شود. این نقیصه همان همان عدم پاسخ گویی مناسب به مردم، رجوع دادن بی دلیل آنها به افراد مختلف سازمان، تعلل در انجام کارهای ساده ای مانند امضاء کردن و... است. تکریم ارباب رجوع یعنی ارائه خدمات مناسب، در کمترین زمان.

امروزه در عصر جهانی شدن، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزشها و فرهنگ ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت ها ایجاد شده، بر فرایند تحولات اداری تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون زا به امری برون زا تبدیل شود. در واقع پاسخگوبودن

سازمانهای دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولتها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه ارباب رجوع بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند.

از ویژگی های تعریفی که می توان برای ارباب رجوع ارائه داد به شرح ذیل است:

ارباب رجوع اصولاً کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون سازمان دریافت می کند. و یا به عبارتی دیگر ارباب رجوعها محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می برند.

ارباب رجوع مداری، انسان مداری است ارزش نهادن به انسان به عنوان ارزنده ترین موجود و به عنوان شریفترین چیزی که خدا خلق کرده است. موجودی که در دیدگاه مبین اسلام اشرف مخلوقات و خلیفه الله است.

۲. انواع ارباب رجوع، نیازها و انتظارات مشتری

در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخداد های درون بوروکراسی معطوف می داشت و به طور عمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله ی اصلی می پنداشت. امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را بشناسد و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آن آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ی ذهنی خود قرار دهد در عصر حاضر، رویکرد سازمان های دولتی به مقولات کارایی و اثر بخشی دچار یک دگرگونی بنیادی و اساسی شده است. رویکرد های جدید برخلاف رویکردهای سنتی، شاخص های مختلفی را که به طور عمده غیر مالی هستند مورد توجه قرار داده اند. در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت ارباب رجوع از دستگاه های دولتی، بصورت یکی از معیارها و شاخص های اصلی تحول نظام اداری بوده است و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان های دولتی تلقی می شود. به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت ها و حکومت ها نتوانند خواسته ها و نیاز های مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می شود و این بحران ها ضمن تقلیل کارایی و اثر بخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه خواهد شد. بنابراین مدیریت عملکرد سازمانهای دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت مندی در شهروندان و مراجعان می تواند از اهمیت بسزایی برخوردار شده، و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمانهای دولتی، توانمندی رقابتی، بهره وری و قدرت پاسخگویی

این سازمانها را افزایش می دهد. اگرچه این دو گروه در نوع نیازهایشان از سازمان تفاوتی عمده ای دارند ولی دارای انتظارات و نیازهای مشترکی هستند.

در یک جمع بندی می توان ارباب رجوع ها را به دو دسته تقسیم کرد:

۱) **درون سازمانی**: که عبارت است از کارکنان و مدیران یک موسسه

۲) **برون سازمانی**: شامل ارباب رجوع ها و بازنشستگان خصوصی و دولتی

الف ارباب رجوع خارجی: در برون سازمان بوده، محصولات و یا خدمات آن را می خردند. به طور کلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای تحویل به موقع محصول یا خدمت، قیمت مناسب در مقابل محصولات یا خدمات مشابه رقابتی کیفیت قابل قبول و مورد اطمینان، تحویل یا دریافت محصول و خدمات مطابق با نیاز نه مشابه آن، خدمات مناسب و قابل قبول بعد از خدمات می باشد

ب ارباب رجوع داخلی: در برابر ارباب رجوع خارجی، هر سازمانی تعدادی ارباب رجوع داخلی نیز دارد که به اندازه ارباب رجوع خارجی مهم هستند در تمام مراحل عملیات و فرایندهای سازمان همواره یک ارباب رجوع داخلی وجود دارد که محصول یا خدمتی را دریافت می کند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می دهد.

به طور کلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای ارائه بموقع کار، دریافت کار با کیفیت قابل قبول، انجام کارگروهی، وجود ساختار و تشکیلات سازمانی مناسب می باشد برای برآوردن نیازهای ارباب رجوع ضرورت دارد که این نیازها را به مشخصات محصول یا خدمت تبدیل و تفسیر کنیم.

۳. نیازهای مشتری

الف. آگاهی از نتایج (اهداف استفاده از خدمات) (وراههای رسیدن به نتایج)-

ب. تعیین و تعریف دقیق احتیاجات ارباب رجوع

ج. مشارکت ارباب رجوع در اولین زمان ممکن

د. تعیین انتظارات مصرف کننده (ارباب رجوع) از خدمات

اگر قرار باشد یک خدمت با کیفیت ارائه شود، توازن بین انتظارات ارباب رجوع و آنچه را که می توان عرضه کرد، ضروری

است. در سالهای اخیر که امکان تولید انبوه، زمینه افزایش عرضه نسبت به تقاضا را فراهم کرده است، برای تولیدکنندگان چاره ای جز جلب رضایت ارباب رجوع باقی نمانده است. در هر گوشه از جهان صنعتی امروز که اقتصاد رقابتی، فضای انحصاری را درهم می شکند نگرش ارباب رجوع مداری و کسب رضایت ارباب رجوع، قانون کسب و کار تلقی شده و عدم رعایت این قانون سبب حذف آنها از صحنه بازار خواهد شد. نگرش ارباب رجوع مداری در فرایندها از این حیث حائز اهمیت است که هر یک از نیازهای ارباب رجوع ها در کلیه فرایندهای مرتبط سازمانی مد نظر واقع می شوند در وقع توجه به نیازهای ارباب رجوع ها در فرایند، یک شرط لازم در جهت حرکت به سوی ارباب رجوع مداری است. امروزه همه سازمانها دریافته اند که رضایت ارباب رجوع ضامن بقای سازمان است. اهمیت و توجه به این امر تا بدان جا است که رضایت ارباب رجوع مهمترین عامل در مباحث مهندسی مجدد فرایند کسب و کار سازمان ها می باشد.

از آنجایی که ارباب رجوع یکی از دارائی های استراتژیک است و ممکن است کوتاه مدت باشد، ولی توسط تکریم به ارباب رجوع بلند مدت تبدیل می گردد. ابتدا سازمان یک ارباب رجوع دارد و آن را توسط تکریم و مراقبت احاطه می کند و از هر ارتباط ارباب رجوع به عنوان فرصتی برای ایجاد وفاداری استفاده می کند و سازمان ها بایستی برای پیشرفت خود از مرحله وفاداری ارباب رجوع به مرحله وابستگی ارباب رجوع ارتقا پیدا نماید. همه فعالان اقتصادی باید عرصه کسب و کار را جور دیگر ببینند و باید بدانیم دیگر دوره صف کشیدن ارباب رجوع ها و ارائه خدمات سنتی به آنها به پایان رسیده است. شاید زمان برای رسیدن به ارباب رجوع مداری دیر شده باشد ولی بایستی عرضه کنندگان خدمات و سازمان ها بدانند که بازار رقابتی امروز در برابر عرضه کنندگان بدون توجه به خواست و نیاز ارباب رجوع، واکنش نشان می دهند.

۴. انواع نیازها و انتظارات مشترک ارباب رجوع

انواع نیازها و انتظارات مشترک ارباب رجوع ها را می توان به چهار دسته تقسیم بندی کرد:

الف. کاربردی: یعنی آنچه از کالا یا خدمات که نتیجه عملیات و فعالیت سازمانی است انتظار می رود

ب. کیفیت: مانند عمر طولانی، خراب نشدن و در شرکت های خدماتی صحیح، سریع و کامل بودن خدمات

ج. ظاهری: مانند رنگ، طرح، زیبایی، بسته بندی و در ارائه خدمات این نیازها به محیط این سازمان بر می گردد.

د. پنهان: ارتباطات، احترام، اطمینان و اعتماد

۵. تکریم ارباب رجوع یا مشتری

خدمت به ارباب رجوع مقوله ای است که ریشه در تاریخ بشر دارد. امروزه سازمان ها و موسسه های خدماتی در سطح جهان، در فضایی به رقابت می پردازند که توجه به خواست و انتظارات مشتریان را عاملی برای ادامه حیات حرفه ای خود معرفی می کنند یکی از رویکرد های نوین مدیریت، توجه به تکریم ارباب رجوع یعنی در اصل ارباب رجوع مداری و جلب رضایت خدمت گیرندگان و یا همان بحث ارتباط و پیوند با ارباب رجوع و جامعه است یا به عبارت دیگر ارباب رجوع گرایی یعنی درک اندازه گیری و برآورد کردن نیازهای ارباب رجوع در جهت جلب رضایت او و آمادگی برای نیازهای متغیر و تلاش برای کار بی عیب و نقص می باشد.

ارزیابی دیدگاه موجود به ارباب رجوع در کشورهای دیگر در مقایسه با ایران گفت در آمریکا و بریتانیا به او سلطان و همه کاره می گویند، در ژاپن پادشاهش می خوانند و در هند رئیس، اما در ایران ارباب رجوع است، زیرا در زمان ورود این مفهوم به ایران، کشور به صورت ارباب و رعیتی اداره می شد و ارباب رجوع های ایرانی برای اربابان خود احترام فراوانی قائل می شدند، بنابراین از ارباب رجوع به عنوان اربابانی یاد شده که اکرامش ضروری است.

از جمله اهداف دولت الکترونیک توجه به تکریم ارباب رجوع است. امروزه توسعه کشور ها به توسعه سازمان ها بستگی دارد. هر گونه تلاش برای بهبود عملکرد سازمانها، تلاشی در جهت ارتقای کیفیت زندگی است و بنابراین می توان گفت که کیفیت زندگی ارباب رجوع ها و بازنشستگان باکیفیت سازمان ها گره خورده است که نوع سازمانها نیز به نوع مدیریت شان بستگی می یابد.

۶. اصول طرح تکریم

رضایت ارباب رجوع هدف اصلی بوده و مراجع کننده برای کارمند بعنوان صاحب حق تلقی می شود و باید رعایت ادب و احترام در برخورد با او صورت گیرد. مدیران خود را مقید کنند تا بر اساس برنامه ریزی مناسب و در زمان های معین شده که از قبل نیز می توانند آن را اعلام کنند در خصوص رایه توضیحات یا بهره گیری از مضرات و راهنمایی های پرسنل، کارشناسان و در بعضی مواقع شنیدن درد دل مراجع کنندگان، ملاقات داشته باشند. این روش با توجه به این که تعداد محدودی از مدیران در محیط کار خود اعمال می کنند، بسیار کار آمد بوده و باعث موفقیت و محبوبیت آنان در جمع پرسنل و بر جا گذاشتن یک خاطره ی خوب از یک مدیر دلسوز و مردمی برای فرد مراجعه کننده و کارمندان یک مجموعه خواهد بود.

توجه به اهمیت و تاثیر انجام سریع امور مراجعان و نظم و انضباط در ارائه خدمات بهتر و استفاده از امکانات نرم افزاری و سخت افزاری می تواند به عنوان یک هدف تلقی و انجام وظیفه در بهترین شکل ممکن را در راستای عمل به این مهم در بر داشته باشد. سعی شود انجام امور در موعد مقرر صورت گیرد تا نتیجه آن رضایت وجدان اخلاقی کارمند و جلب نظر ارباب رجوع باشد. حتی المقدور تلاش شود وظایف محوله از جمله حضور در جلسات و پیگیری امور، دقیقاً در زمان پیش بینی شده انجام پذیرد. نظم و آراستگی لباس را به عنوان انضباط اداری تلقی کنیم و ضمن مراعات این اصل، تلاش شود زمینه احیای فرهنگ اسلامی در محیط کار فراهم شود. اطلاعات مجاز و مناسب و مورد نیاز باید به متقاضیان ارائه و در توسعه و تکمیل شبکه های اطلاع رسانی موجود، تلاش بیشتر انجام شده و در چارچوب قوانین جاری اداری صورت گیرد.

لذا بطور خلاصه می توان گفت دولت با اجرا درآوردن این طرح به دنبال مقاصد زیر می باشد:

- ۱) افزایش اثر بخشی و کارایی در نهادها
- ۲) آشنایی مردم با قوانین و مقررات مربوط به امور جاری
- ۳) آشنایی مردم با وظایف و مسئولیت های دستگاهها و سازمان های دولتی
- ۴) آگاهی مردم از نحوه فرایند انجام کارها
- ۵) مهیا شدن شرایط جهت بیان نظرات و پیشنهادات و شکایات مردم
- ۶) بهره گیری از نقطه نظرات مردم و کارشناسان جهت اصلاح روش های فرایند انجام کار

۷. ضرورت تکریم ارباب رجوع، اصول خدمات مشتری

اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایت مندی مردم در سیستم های اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته ای میان مردم و دستگاههای اجرایی بود که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، این نیاز را کشف و به همه دستگاهها، ابلاغ نمود. با این اوصاف، به منظور ایجاد ساز و کار لازم در تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع و تحول در نظام اداری کشور و ارائه خدمات مطلوب و موثر به ارباب رجوع ها و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی ارباب رجوع، نیز بررسی علمی و دقیق موضوع مذکور، اقداماتی در سازمان اموراداری و استخدامی کشور انجام شد. حاصل آن برنامه ای تحت عنوان " برنامه تحول در نظام اداری کشور بود که این برنامه مشتمل بر ۷ برنامه اصلاحات اداری به قرار زیر بود که می بایستی توسط دستگاههای دولتی اجرا می گردید:

- (۱) برنامه منطقی نمودن اندازه دولت
- (۲) برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت
- (۳) برنامه تحول در نظام های مدیریتی
- (۴) برنامه تحول در نظامهای استخدامی
- (۵) برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت
- (۶) برنامه اصلاح فرایندها، روش های انجام کار و توسعه فناوری اداری
- (۷) برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

همان طور که می دانید در سال های آتی بحث تکریم ارباب رجوع به عنوان یک دستور در روند کارهای اجرایی واداری قرار گرفته است. به منظور ارج نهادن واحترام به مردمی که جهت انجام امور اداری خود به هریک از ارگانها ومکان های دولتی مراجعه می کنند، در همین راستا ودر جهت رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی ونیز به کار گیری مولفه های ازقبیل سرعت،صحت ودقت درانجام کار مراجعان ،چگونگی رفتاروبرخورد با خدمت گیرندگان واطلاع رسانی مناسب،برنامه ارتقاءوحفظ کرامت مردم درنظام اداری به عنوان یکی از برنامه های هفت گانه تحول اداری در جلسه شورای عالی اداری وقت مورد تصویب قرار گرفت . مصوبه مربوط ،تحت عنوان "تکریم مردم وجلب رضایت ارباب رجوع درنظام اداری "با شماره ۳۳۵۴۰ به کلیه وزارت خانه ها ،موسسات ،شرکت های دولتی وشرکت هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ، بانک ها،شهرداری ها ،نهاد های انقلاب اسلامی وسایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند،ابلاغ شد.که این طرح موجب تغییرات مثبت در دستگاه های دولتی وتغییر نگرش آنها در نحوه برخورد با ارباب رجوع گردید.

از مهم ترین دستاوردهای این طرح عبارتند از:

- (۱) شفاف ومستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- (۲) اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم
- (۳) بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات
- (۴) نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرائی با مردم
- (۵) مشارکت مردم با ارائه پیشنهادها وانچه مسلم است طرح تکریم و خدمت رسانی به مردم مورد توجه مسئولین نظام بوده است و اجرای این طرح موجب پویایی و رشد دستگاههای دولتی می شود.آنچه مشخص است همه دستگاههای دولتی خدمتگزار مردم هستندو همه ادارات دولتی در جهت خدمت

رسانی به مردم بوجد آمدند. اصلاح ساختار اداری و بهبود سلامت نظام اداری، نشان دهنده رهیافتی هدفدار است که در جهت حل مسائل موجود اداری گام بر نمی دارد .

اصلاح رفتار اداری فرایندی سیستماتیک و مستمر است که مسائل موجود و آنی را در چارچوب چشم اندازها و مسائل زیربنایی جامعه اصلاح کرده و دگرگون می سازد . بنابر این اصلاح نظام اداری و مدیریت دولتی در برگیرنده تلاشی نظام مند و یکپارچه است، به گونه ای که از طریق آن می توان ، تغییرات موثری در نظام اداره عمومی پدیده آورد و توان آن را برای رسیدن به پیشرفت ملی ، افزایش داد . در اردیبهشت ماه ۱۳۸۹ مقام معظم رهبری با ابلاغ سیاستهای کلی نظام اداری که پس از مشورت با مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین شده است ، کلیه مخاطبان این سیاست ها را موظف فرمودند زمان بندی مشخص برای عملیاتی شدن آن تهیه و پیشرفت آن را در فواصل زمان معین گزارش دهند .

۸. ویژگی های کاربردی اجرای تکریم ارباب رجوع

یکی از هدف های تحول اداری ، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می باشد . سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ، دارای اهمیت ویژه ای است که اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره ی نحوه ی خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما ، تابلوی اعلانات ، سایت اینترنتی ، تلفن گویا و پست صوتی کاهش دهنده فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ است که در اطلاع رسانی امری ضروری و مهم بشمار می رود . در بحث تحول اداری ، تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است از ضروریات انکار ناپذیر در جهت اجرای تکریم ارباب رجوع موارد ذیل از پارامترهای اساسی هستند که باید همواره مورد توجه قرار گرفته و تجدید نظر شوند. فراموش نکنیم که غفلت از این فرصت مغتنم ، بی گمان ما را در ورطه غربت و انزوا فرو خواهد برد . از ویژگی های اجرای بهینه طرح تکریم می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

*تجهیز منابع،

*استفاده از اتوماسیون ،

*اطلاع رسانی سریع ، دقیق ، در دسترس ، به مراجعان در باره نحوه خدمت رسانی از طریق تابلو اعلانات ، بروشور ، کتاب راهنما و ...

*صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی،

*تسریع عملیات مورد نظر مراجعین،

*بهره گیری از تکنولوژی روز،

*پیشگامی در ارائه خدمات،

*بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت در انجام کارها

و گردش امور و دقت در خدمت رسانی به مردم.

*پایبندی به ضوابط و قوانین و عدم تبعیض و چگونگی رفتار برخورد با خدمت گیرندگان و هزینه های انجام

خدمات،

*ایجاد و حفظ شادابی پرسنل،

*ایجاد سازوکارهای لازم، به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شوند و برخورد با

کارکنان خطا کار

*بازنگری مداوم در رویه ها و روش های اجرایی

*نگرش تطبیقی

*تدوین منشور اخلاقی سازمان، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع

*زیبایی و نظم محل مراجعه، امکانات، مکاتبات، انتشارات و اقدامات

*رفتار مناسب، مشفقانه با مراجعین، انعطاف پذیری در نحوه اجرای مقررات

*صحت نتایج کار های انجام شده

*نظر خواهی از مراجعان به سازمان درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی رفتار کارکنان

۹. انواع مراجعان (از جنبه میزان رضایت مندی)

- ۱) ارباب رجوع خشمگین: عملکرد شما و سازمان تان نه تنها موجب رضایت آنها نشده بلکه آنها را ناراحت و حتی خشمگین کرده است این نوع ارباب رجوع ها در پی انتقام گیری بوده و کمترین خواسته آنها محو شما و سازمان تان از صحنه است
- ۲) ارباب رجوع ناراضی: متاسفانه در گروه مخالفان و ناراضیان شما قرار دارد، زیرا نتوانستید نیازش را بر طرف کنید یک ارباب رجوع ناراضی حتما سازمان را ترک می کند بنابراین تلاش کنید تا با ارائه خدمات بنیانی از ابتدا مانع نارضایتی مشتریان شوید
- ۳) ارباب رجوع راضی: اگر چه در حال حاضر راضی است، ولی هنوز جزو ارباب رجوع ارزشی و دائمی ما نیست، این ارباب رجوع ها در سطح خوبی قرار داشته ولی دم دمی مزاج بوده و رقیب ما می تواند نظر او را تغییر دهد و نسبت به سازمان ما بی تفاوت است.
- ۴) ارباب رجوع شاد: میزان وفاداریش به ما بیشتر شده و در طول یک دوره یکساله یا دو ساله از شما دلشاد می باشد. زیرا او باور دارد که بیشترین انتظارات او را جواب داده اید، او از شما نزد دوستانش تعریف می کند
- ۵) ارباب رجوع شیفته و به وجد آمده: اینها ارباب رجوع های متعصب و پروپا قرص سازمانها هستند و با اصرار دیگران را به سوی سازمان شما می کشانند. حتی از خودشان هزینه می کنند تا سازمان شما رابه شهرت برسانند اینها ارزشمند ترین ارباب رجوع های شما هستند.

۱۰. انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری: مشکلات مشتری گرای

- * ارباب رجوع پرحرف: بدون شک داشتن متانت و دقت در گوش دادن حرفهای او، این گروه را به هوا داران سر سخت آینده تبدیل می کند، و تنها راه نفوذ بر آنها جلوگیری از شتاب زدگی و بی حوصلگی است.
- * ارباب رجوع عصبی: به این ارباب رجوع در حالت عصبانیت نمی توان خدمتی را انجام داد، بنابراین با آرام کردن او و با خونسردی توقعات مورد نیازش را برآورده سازیم.
- * ارباب رجوع عجول: این گروه اغلب سعی دارند خود را آرام و مهم و کم وقت جلوه دهند، لذا بدون مصاحبه و بدون

شاخ و برگ توقعات آنها را برآورده سازید

*ارباب رجوع پر حوصله: چنین افرادی برای یک خدمت ساده، وقت فراوانی را تلف می کنند، لذا بدون خستگی و با حوصله فراوان به حرفهای آنها گوش دهید، در این صورت مطمئناً آنها را جذب مکنید، زیرا پیدا کردن ارباب رجوع ارزش تحمل را دارد.

*ارباب رجوع از خود راضی: آنها تظاهر می کنند که همه چیز را می دانند به خوبی خدمت شما را، می شناسند، شما باید خود را هم سطح آنها بدون کم و زیاد نشان دهید و با استفاده از جمله (همان طور که خودتان می دانید) یا افرادی مثل جناب عالی کم هستند، او را مجذوب نماید.

*ارباب رجوع کم ادب: باید بی ادبی آنها را نادیده گرفت، و با رفتار مودبانه شرمنده شان ساخت، در این صورت با رفتار مودبانه شما سعی خواهد کرد رفتار خود را تغییر و در جبران آن بکوشد. آبراهام لینکلن می گوید: شما می توانید همه مردم را بعضی مواقع قول بزنید. یا بعضی از مردم را همیشه قول بزنید. اما نمی توانید همه مردم را همیشه قول بزنید.

*ارباب رجوع معمولی

۱۱. چگونه تبدیل ارباب رجوع خشمگین به ارباب رجوع

راضی (مشکلات مشتری گرایه)

باید تدابیر دقیقی بکار ببندید، از جمله فعالانه به حرفهای او گوش دهید، از فشار عصبی او بکاهید، مودب متین رفتار کنید، باب مذاکره دوستانه را با او باز کنید. به هیچ عنوان با روش احساسی با او برخورد نکنید، و در اسرع وقت مشکلی که باعث خشم او شده را برطرف سازی. اگر درصد کوچکی احساس کردید تقصیر با شما است، مسئولیت را پذیرفته و ضمن اعتراف از او عذر خواهی کنید. یک پوزش ساده میتواند کدورت را به یک تفاهم مشترک تبدیل کند. به ارباب رجوع بفهمانید که برای حل مسئله وی نهایت سعی خود را به کار خواهید بست، اما توجیه غیر منطقی بدترین کاری است که می توانید انجام دهید. برای مثال اگر حق با او بود، بگویید از وقتی که صرف کرده تا مشکل را گوشزد کند

متشکریم و با کلمات محترمانه، راههایی را برای کاهش فشار مسئله پیدا کنید

استیفن برویک می گوید: یک تاجر تیز هوش به آرامی می گوید، سعی خواهیم کرد مشکل شما را حل کنیم.

شیوه های برای خود گشودگی و گوش دادن به صدای مشتری

الف) همگون ساختن رفتار ظاهری: رفتار ظاهری خود را حتی المقدور با احساسات و تفکرات درونی خود همگون سازید. به عبارتی از پنهان نمودن احساسات و افکار در درونیتان دوری نمائید.

ب) تمرکز روی احساسات خود: معمولا بیان عقاید و افکار، ساده تر از بیان احساسات است. همه افراد اداری عقیده ای هستند، ولی بازگو نمودن احساس کار مشکل تری است. گاهی برخی احساسات بواسطه سایر احساسات پوشیده می شود و گاه از احساسات دیگر نشاط می گیرد. بطور مثال خشم می تواند از یک آسیب روحی ناشی شود، معمولا بیان خشم راحت تر از بیان آسیب اصلی است. اگر ما تلاش کنیم که به جای احساسات ظاهری، احساسات عمیق تر و زیرین را شناخته و بیان کنیم، در ابعاد عمیق تری خود را بیان کرده ایم به عبارتی احساس اصلی و آغازین را بازشناسیم و آن را ابراز داریم.

پ) تغییر شکل جملات سئوالی: گاه اتفاق می افتد که ما نگرش و عقیده ای در باره چیزی داریم، ولی از در میان گذاشتن آن واهمه داریم، و از بیان صریح آن را هراسانیم. در این مواقع گاه به جای بیان مطالب اصلی از پرسشی استفاده کنیم. مثلا به جای آن که بگوئیم: من از این فیلم خوشم نمی آید، می گوئیم آیا تو از این فیلم خوش آمد؟ پس نسبت به این تغییر کلام آگاه باشید و به جای جملات پرسشی از جملات خبری استفاده کنید.

ح) شروع جملات خود با اول شخص در حین گفتگو: شروع جملات با کلمه من به جای تو در صراحت کلام موثر است. بطور مثال به جای آنکه بگوئید آیا از این که اینجا هستید خوشحالید؟ می توانید بگوئید، من از این که شما اینجا هستید خوشحالم. حتی المقدور جملات خود را با من آغاز کنید.

ج) استفاده نکردن از جمله "من نمی دانم" در آخر: این جمله عموما بدین معنا است که من نمی خواهم بر این مورد بیشتر از این صحبت کنم و در واقع ختم صحبت را اعلام می کنید.

۱۲. ابزارهای تکریم ارباب رجوع

* شیوه نامه های شفاف، روشن و قابل عملیاتی شدن،

* اعمال صحیح و درست ابزارهای تکریم ارباب رجوع به وسیله مدیران،

*انتشار جزوات و برشورها یا نشریاتی که نوع خدمات هر سازمان را در بر داشته باشد و انتشار آن از طریق جراید، صدا و سیما و...

*به کارگیری افراد صبور در بخش های پاسخگویی،

*ضرورت آموزش های حین خدمت به ویژه آموزش های صحیح برخورد با ارباب رجوع در هر یک از دستگاه های دولتی،

*پذیرش فرهنگ قبول اشتباه و خطا و عذرخواهی از ارباب رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل انگاری از طرف مدیران و کارکنان بخش های پاسخگویی،

*رسیدگی به شکایات و انتقاداتی مطرح شده در کوتاه ترین زمان،

*پاسخ های صحیح و منطقی، تشویق و ایجاد انگیزه از افراد پاسخگو،

*وظیفه شناسی، احترام به قانون و عدم پذیرش سفارش های ناصحیح و ناسالم،

*قرار دادن ضابطه به جای رابطه و داشتن صداقت،

*تقدم منافع ارباب رجوع ها بر منافع خویش،

*توج به دیدگاه های اعتقادی اخلاقی ارباب رجوع ها-

*نعمیق همدلی در جامعه ،

*اعتقاد واقعی مدیران به هنجارهای جامعه،

عوامل مؤثر تکریم ارباب رجوع یا مشتری در سازمان ها ، نهادها و ارگان ها

در این نظام می توان به منظور تحقق سلامت و عدالت در نظام اداری گام های بهتری را به شرح ذیل برداشت.

۱) مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع

۲) پیش بینی خط و مشی ها و الزامات مناسب و مؤثر برای توسعه فرهنگ و اخلاق مردم مدار،

۳) بازنگری و تحول در رویکردها، قواعد، معیارها و ارزش های سازمانی،

۴) نحوه رفتار و برخورد با اعضاء و انجام شدن کار بصورت دوستانه

- ۵) شفافیت و اطلاع رسانی مناسب و کیفیت انجام امور (کیفیت خدمت)
- ۶) پیش بینی ترکیبات و تنظیمات سامانه جبران خدمت و طراحی نظام نوین محاسبه و پرداخت حقوق و مزایا، هزینه های
- ۷) انجام خدمات
- ۸) ساعات کار طولانی تر و انجام کار در سریع ترین زمان ممکن ۳. فراهم کردن فرصت ارزیابی،
- ۹) تمیز بودن محل کار (ایجاد محیط دلپذیر و آراسته (وظایف فیزیکی کارکنان
- ۱۰) ساده بودن فرآیندها در ارائه خدمات
- ۱۱) تحلیل، بازخوردگیری و بازخورد دهی در ابعاد راهبردی
- ۱۲) در دسترس بودن متصدی مربوطه
- ۱۳) مشخص شدن تعهدات، امتیازات، حقوق و تکالیف کارمندان
- ۱۴) آموزش مستمر کارکنان و پاسخ کارکنان به سؤال یا درخواست
- ۱۵) تنوع منابع و حق انتخاب

۱۳. فرم نظرسنجی

نظرسنجی از مشتریان به عنوان یک فعالیت جدی بطور مستمر در واحد سازمانی تداوم داشته تا انتظارات مشتریان از جنبه های مختلف واحد نمایندگی تامین و برآورد گردد. در این زمینه پرسش نامه ای تحت عنوان فرم نظرسنجی ویژه مشتریان که حاوی تعدادی سؤال پیرامون پنج مقوله کلی در رابطه با رفتار کارکنان و نیازهای مشتریان است، تهیه و تنظیم نموده است. سازمان ها به منظور عملیاتی کردن خواسته ها و نیازهای مشتریان، این نظرسنجی را در مقاطع سه ماهه انجام می دهد و بر اساس این نظر سنجی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان شناسایی شده و ادارات و واحدهای مختلف مامور پیگیری خواسته های مشتریان گردیده و همواره در حال برنامه ریزی برای پاسخ گویی به این نیازها می باشند. فرم نظر سنجی ویژه مشتریان با تمرکز بر اموری نظیر نحوه گردش کار، طرز رفتار و برخورد کارکنان با ارباب رجوع، شفاف سازی و اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات و توجه به نظرات و پیشنهادهای مشتریان بصورت فرم های نظر سنجی تهیه گردیده است.

۱۴. محورهای تکریم ارباب رجوع

محور اول: بررسی به ارباب رجوع ها در خصوص نوع خدماتی که دستگاه ارائه می دهد.

کدام یک از موارد زیر در رابطه با اطلاع رسانی نحوه خدمات به ارباب رجوع صورت پذیرفته است

- ۱) نصب اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع در تابلوی راهنما
- ۲) تابلوی راهنما در جلوی در نصب شده است
- ۳) نصب نمودار فرآیند انجام کار
- ۴) تعیین زمان انجام کار و نصب آن در معرض دید ارباب رجوع ارائه بروشور
- ۵) در سال دو مرتبه فعالیت سازمان به صورت بروشور در اختیار ارباب رجوع قرار می گیرد.
- ۶) راه اندازی تلفن گویا
- ۷) تهیه و کتب راهنما: از طریق اداره آموزش اقدام می شود و کتب راهنما در تابلوی راهنما در باکس های مربوطه قرار داده شده است
- ۸) اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارتباط با ستاد مرکزی تکریم
- ۹) نصب مشخصات و رئوس وظایف کارکنان در محل استقرارشان ایجاد سایت اینترنتی سازمان پست صوتی: یک پیغامگیر در واحد وجود دارد و همچنین از طریق خط... تماس های مربوط به منطقه حوزه جواب داده می شود.
- ۱۰) ایجاد گیشه خدماتی سازمان پیشنهادها: سازمان پیشنهادات جلوی در نصب شده و گیشه خدماتی هم اطلاعات جلوی در می باشد.

محور دوم: بررسی میزان رعایت منشور اخلاقی کارمندان در برخورد با ارباب رجوع

- ۱۱) آیا منشور اخلاقی در معرض دید مراجعین و کارکنان قرار گرفته است؟
- ۱۲) فضا و امکانات اداری و رفتار شغلی کارکنان راجهت خدمت رسانی چگونگی ارزیابی می کنید؟
- ۱۳) آیا پوشش ظاهری لباس و آراستگی آن، نظم و وقت شناسی مشهود است؟ (بند الف ماده ۴ تصویب نامه)
- ۱۴) آیا استقرار واحد های سازمانی در جهت تسهیل امور مراجعین است؟ (بند و ماده ۴ تصویب نامه)
- ۱۵) آیا فضای اداری مناسب در اختیار ارباب رجوع قرار گرفته است و برای رفاه آنها چه اقداماتی انجام شده است؟
- ۱۶) آیا در فضای اداری ازدحام ارباب رجوع مشهود است؟ (بند ز ماده ۴ تصویب نامه)
- ۱) آیا رفتار کارکنان با ارباب رجوع مناسب است؟
- ۲) آیا پوشش ظاهری کارکنان متناسب با شئون اداری است؟

- ۳) آیا در فضای اداری موارد مناسبی مانند استعمال دخانیات مشاهده می شود؟
- ۴) آیا اصلاح هندسی درب ورودی دستگاه (سازمان) به منظور تسهیل در تردد جانبازان و معلولین صورت گرفته است؟
- ۵) آیا در صورت مرخصی مدیران و کارکنان افراد جایگزین مشخص می شوند؟

محور سوم: بررسی نحو بازنگری و اصلاح روش های انجام کار و اقدامات به عمل آمده

- ۱) چه تعدادی از روش های ارائه خدمات به ارباب رجوع منطبق با دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی احصاء شده است؟
- ۲) در مورد اصلاح روش های انجام کار اقداماتی در جهت راه اندازی تلفن گویا و سایت اینترنتی صورت گرفته و نرم افزار دبیر خانه در منطقه راه اندازی گردیده است و سیستم یکپارچه الکترونیکی در دست اقدام می باشد که تمام این موارد باعث سهولت کار شهروندان گردد؟
- ۳) چه تعداد از روشهای اصلاح، بازنگری شده است؟ از نظر نوع خدمتهای ارائه، مقررات مورد عمل، مدت زمان انجام دکار
- ۴) چه تعداد از روش ها مستند سازی شده مجددا مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفته است؟
- ۵) چه تعداد از روشهای اصلاح شده در دستگاه، اجرایی گردیده است؟
- ۶) آیا روعسای هر یک از واحد اجرایی آن دستگاه، روشهای مورد استفاده در ارائه خدمات را مطابق با قوانین و مقررات مربوطه انجام داده اند؟
- ۷) روشهای اصلاح شده چه نوع تسهیلاتی برای ارباب رجوع فراهم کرده است؟ باعث سرعت انجام کار می گردد؟
- ۸) آیا برای اصلاح روشها دوره های آموزشی برگزار شده است؟ (تعداد دوره با ذکر نفر ساعت
- ۹) آیا از متصدیان ارائه خدمات و گیرندگان به منظور اصلاح روشها، کسب نظر گردیده است؟
- ۱۰) آیا تاکنون از نظرات و پیشنهادات ارباب رجوع در اصلاح روش ها استفاده شده است؟ مواردی ذکر شود.

محور چهارم: بررسی نحوه نظر خواهی دستگاهها و ادارات از ارباب رجوع ها در خصوص کیفیت خدمت

دهی و چگونگی

برخورد کارکنان با ارباب رجوع ها و بررسی میزان رضایتمندی ارباب رجوع ها

- ۱) آیا برگه نظر سنجی از نحوه ارائه خدمات در اختیار ارباب رجوع قرار می گیرد؟
- ۲) نحوه توزیع برگه های نظر سنجی در میان ارباب رجوع به چه ترتیب است؟
- ۳) واحدهای اجرایی برای اخذ نظر ارباب رجوع به غیر از توزیع برگه های نظر سنجی، چه اقدامات دیگری انجام می دهند؟
- ۴) آیا نظرات جمع بندی شده به کارکنان اعلام می گردد؟
- ۵) آیا نظر سنجی اخذ شده مورد بررسی و نتیجه گیری قرار می گیرد و نتایج آن استخراج می شود؟
- ۶) آیا نظرات جمع بندی به رئیس یا مدیر واحد جهت اقدامات بعدی اعلام می شود؟

محور پنجم: بررسی تاثیر اجرای ساز و کارهای تشویق و تنبیه کارکنان در برخورد مناسب با ارباب رجوع ها و میزان اجرای آنها

- ۱) آیا از کارکنان واحدهای اجرایی که در انجام وظایف محوله نسبت به تکریم ارباب رجوع اقدامات مناسب را انجام داده اند، قدردانی و تشویق به عمل آمده است؟
- ۲) براساس نتایج بررسی برگه های نظر سنجی چه تعداد و چه نوع تشویقاتی به عمل آمده است؟
- ۳) براساس نتایج بررسی برگه های نظر سنجی چه تعداد و چه نوع تنبیهاتی اعمال گردیده است؟
- ۴) آیا اجرای ساز و کارهای تشویق و تنبیه در برخورد کارکنان با ارباب رجوع ها اثر بخش بوده است؟
- ۵) آیا جمع بندی نظرات سالانه ارباب رجوع (تکمیل فرم) صورت گرفته و تجزیه و تحلیل می گردد؟

محور ششم: بررسی نحوه نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با ارباب رجوع ها

- ۱) آیا بازرسی یا بازرسان ویژه دستگاه جهت انجام نظارت و بازبینی انتخاب شده اند؟
- ۲) از زمان ابلاغ مصوبه چه تعداد گزارش توسط بازرسان ویژه و یا سایر بازرسان ارائه شده است؟
- ۳) در رابطه با گزارش های واصله از سوی بازرسان به بالاترین مقام چه اقداماتی تاکنون صورت گرفته و تاثیر این اقدامات بر روی روند اجرای امور چه بوده است؟
- ۴) تاکنون چند بار بازرسی سازمان مدیریت و برنامه ریزی برای نظارت بر حسن اجرای این مصوبه به دستگاه مراجعه داشته اند؟
- ۵) آیا تاکنون سازمان مدیریت و برنامه ریزی موارد عدم اجرای مصوبه را به بالاترین مقام دستگاه گزارش نموده است؟
- ۶) آیا دستگاههای مسئول از کارشناسان ذیصلاح در انجام بازرسی استفاده می نمایند؟

- ۷) آیا کارشناسان و بازرسان فوق الذکر تحت آموزش های لازم قرار گرفته اند؟
- ۸) آیا بر اجرای مصوبه مذکور نظارت لازم توسط دستگاهی مرتبط انجام می گردد؟

محور هفتم: بررسی نحوه پاسخگویی به شکایات ارباب رجوع ها

- ۱) دستگاه چه اقداماتی در راستای پاسخگویی به ارباب رجوع ها انجام داده است؟
- ۲) نتایج این اقدامات چه بوده است؟ (توضیح لازم به مستندات همچون ارائه گزارش به سازمان، برگزاری سمینار، پاسخگویی به نامه ها و ..)
- ۳) آیا میانگین زمان پاسخگویی به شکایات محاسبه شده است؟
- ۴) آیا میانگین زمان پاسخگویی به شکایات نسبت به سنوات گذشته کاهش داشته است؟ (چند درصد؟)
- ۵) آیا گزارش تحلیلی از شکایات واصله تهیه می شود؟
- ۶) آیا نتایج گزارش های تحلیلی مورد بهره برداری قرار می گیرد؟
- ۷) آیا برنامه دیدار عمومی مسئولین با ارباب رجوع ها در روز و زمان مشخصی انجام می گیرد؟
- ۸) آیا در رابطه با طرح تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به شکایات نقاط و قوت و ضعف دستگاه شناسایی گردیده و مستند شده اند؟
- ۹) آیا قوانین، مقررات و دستورالعمل های مرتبط با تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به شکایات کافی بوده و نیازی به تغییر ندارند؟ در صورت مثبت بودن پاسخ ایرادها و پیشنهادهای ارائه گردد؟

دستورالعمل جامع اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکتهای دولتی و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، بانکها، شهرداریها، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاههایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها، مؤسسات و شرکتهای دولتی، شرکتهای و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداریها، بانکها و شرکتهای بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع:

ماده ۱- کلیه مدیران، رؤسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاههای موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و ...) مکلفند، جهت شفافسازی نحوه ارائه خدمات 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 فرمهای مورد عمل.

- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه.

- نوع فن آوری 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 کمیسیونهای تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

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

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

ماده ۳- دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه‌های اجرایی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

ماده ۴- دستگاه‌های 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، وقت‌شناسی، نظم و آراستگی لباس...
- ب - رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش‌برخوردی.
- ج - آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام موردنیاز به خدمت‌گیرندگان.
- د - وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیتها.
- ه - برای احترام به ارباب‌رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب‌رجوع 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 گیشه‌های خدماتی بر اساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم:

ماده ۵ - رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش‌های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت‌گیرندگان، اصلاح و ضمن اجرا، یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان ارسال دارند. تبصره: کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف « ۲ » ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش‌های 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، روش‌های 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 آنها، جهت اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و ... تابعه ابلاغ نماید. تبصره: دستگاه‌هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می‌باشند، بررسی‌های فوق‌الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷ - سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاهها قرار دهد. تبصره - مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه‌های اجرایی موظفند، آموزش‌های لازم را براساس دستورالعمل‌های 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 نظرسنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را در خصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار

متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظرسنجی می‌تواند ظاهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه‌جویی و اختصار طراحی شود.

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

تبصره ۲- در پایان هر ماه برگهای نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده‌اند، برخورد قانونی شود.

ماده ۹- مرکز آمار ایران در مرکز و استانها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاههای اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاهها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم:

ماده ۱۰- کلیه دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن، همچنین پیگیری، 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 گزارشهای لازم.

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

تبصره - برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداریها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند « ب » ضروری می‌باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران استانها موظف هستند بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول

پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی‌های لازم برای واحد ذیربط، مدت یکماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتیکه در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می‌شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استانها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاههای مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می‌نمایند. دستگاههای مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای مأموریتهای محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می‌باشند.

تبصره ۲- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزشهای لازم با استفاده از چک لیستهای هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام مأموریت محوله اقدام می‌نمایند.

تبصره ۳- استانداران می‌توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجراء این مصوبه می‌باشند. پس از تأیید ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرس افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند.

تبصره ۴- شورای اسلامی شهر، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظرات مردمی، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می‌نمایند، 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 می‌گردند:

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تأثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاههای 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 دستگاههای اجرایی را تأمین نماید.

تبصره - تا تصویب لوایح و مصوبات پیش‌بینی شده در ماده ۱۲، دستگاههای مشمول این مصوب می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مزاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، 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 می‌گردند، اقدام نمایند. برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسئول به مدیران استانی و رؤسای شهرستانها اعطاء گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمانها و مؤسسات در فضای محلی، منطقه‌ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده‌اند، اقدام نماید. تبصره - ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روشهای انجام کار و رضایت مردم مؤثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده ۱۴- وزراء و رؤسای دستگاههای مستقل موظفند براساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم، درمورد مدیران بی‌تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها 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 برنامه‌ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه‌کنی آن در دستگاههای اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶ - وزراء و رؤسای دستگاههای مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها و کمیسیون‌های تحول اداری و معاونت‌ها و مدیریت‌های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، رؤسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پیگیری 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 برنامه‌ریزی کشور نسبت به اطلاع‌رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح اقدام می‌نماید.

ماده ۱۸ - سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام‌الاختیار دستگاههای اجرائی) گزارشهای پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورایی عالی اداری مطرح می‌نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیتها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می‌نماید.

تبصره - استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجراء موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قراردادن موضوع، مساعدتهای لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی‌تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می‌کنند گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می‌نمایند.

ماده ۱۹ - دستگاههای اجرائی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می‌توانند هزینه‌های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه‌های بودجه هزینه‌ای و سرمایه‌ای پیش‌بینی نمایند و در صورتیکه برای توسعه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده‌ای به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوب پیش‌بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه‌های مربوطه می‌توانند از اعتبارات پیش‌بینی شده در بند «الف» تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره - دستگاههای اجرایی استانی می‌توانند برای اجرای این مصوبه با تأیید سازمان و مدیریت برنامه‌ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰- دستگاه‌های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع‌بندی و نتایج آن را برحسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم

مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۰۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود:

ماده ۱- تعاریف:

مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۰۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می‌باشد. دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاه‌های مشمول مصوبه مراجعه می‌نماید.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می‌باشند.

ماده ۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می‌نمایند (نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری) اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.

تبصره - واحدهای ستادی دستگاههای اجرایی و نظایر آن که به طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی گردند.

ماده ۳- واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع (فرم ع - ۱۳۱ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) براساس اطلاعات فرم های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته اند به شرط اینکه هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رییس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می نماید.

ماده ۴- کارکنانی که به شرح فوق الذکر انتخاب و مورد تایید رییس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته اند از امتیازات ذیل برخوردار می شوند:

- تشویق و تقدیر با امضای رییس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم.
- حداکثر یکماه حقوق و مزایا بعنوان پاداش موضوع ماده ۴۳ قانون استخدام کشوری و یا مقررات استخدامی دستگاه با توجه به سقف اعتبارات دستگاه.

ماده ۵ - مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری ارسال می گردد. ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده اند، ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره مند خواهند شد:

- اعطای لوح تکریم ارباب رجوع با امضاء استاندار یا وزیر حسب مورد.

- اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ریالی آن.

- بهره مندی از اولویت در استفاده از فرصت های آموزشی.

- یکسال تعجیل در ارتقاء گروه (حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم).

ماده ۶ - واحد امور اداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم‌های نظرسنجی از ارباب رجوع (فرم ع-۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد عمل و یا سایر موارد مرتبط با طرح تکریم و ارتقاء سطح رضایتمندی مردم منعکس شده است را جمع‌بندی و به دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه (موضوع بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) ارسال می‌نماید تا مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که پیشنهاد ارائه شده عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایتمندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای و تایید رییس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می‌گردد.

ماده ۷ - رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می‌گیرد:

- نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع.

- گزارش بازرسان طرح تکریم.

- شکایات واصله از ارباب رجوع.

- سایر ساز و کارهای نظارتی.

ماده ۸ - واحد امور اداری (کارگزینی) مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در ۳ ماه متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را براساس نتایج فرم جمع‌بندی ماهانه نظرات ارباب رجوع به شمار ع-۱۲۹ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا براساس گزارش بازرسان یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم نموده‌اند و تخلف آنان از مصادیق بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد مشمول بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.

تبصره ۱- احکام مجازات‌های فوق‌الذکر با توجه به قانون رسیدگی به تخلفات اداری با امضاء وزیر یا رییس سازمان مستقل، یا معاون یا مدیرکل (در صورت تفویض) بنابه پیشنهاد مدیر واحد مربوطه صادر خواهد شد.

تبصره ۲- در مورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یکسال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب رجوع در مورد آنان بیش از ۲۰ درصد باشد، ماده ۲۰ قانون استخدام کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی آنان لغو می‌گردد.

تبصره ۳- لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره‌های آموزشی مربوط برای کارکنان که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند

ماده ۹- در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری براساس گزارش بازرسی طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین درکل واحد سازمانی براساس ستون هفتم فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول براساس گزارش ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استاندار یا رییس دستگاه مورد تذکر قرار می‌گیرد و در صورت تکرار در دوره‌های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه‌ریزی تحول استان به وزیر یا رییس دستگاه گزارش می‌شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین‌تر) صورت گیرد.

ماده ۱۰- اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه از محل اعتبارات برنامه‌های ذیربط و برنامه تحول اداری و اعتبارات خارج از شمول قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.

پرسشنامه ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع

نام بیمارستان / امتیاز			سقف امتیاز	عنوان فعالیت ها	عنوان برنامه
امتیاز	امتیاز	امتیاز			
			۳	درصد کارکنانی که دوره های طرح تکریم ارباب رجوع را گذرانده اند .	آموزش کارکنان در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع (۵ امتیاز)
			۲	میزان آشنائی کارکنان با مفاهیم طرح تکریم	
			۲/۵	احصاء خدمات (فرآیندهای انجام کار) ارائه شده به مردم	شفاف سازی ، مستند سازی و اصلاح نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (۱۷ امتیاز)
			۲/۵	مستند سازی خدمات (فرآیندهای انجام کار) ارائه شده به مردم	
			۲/۵	میزان آگاهی کارکنان با مستند سازی	
			۲/۵	میزان نیاز به توسل به توصیه و سفارش برای دریافت خدمات از سازمان (از دیدار ارباب رجوع)	
			۲/۵	درخواست رشوه از ارباب رجوع برای انجام خدمات در سازمان	
			۲/۵	تعداد مراجعات ارباب رجوع برای دریافت خدمات	
			۲	میزان آگاهی پرسنل از قوانین و مقررات سازمان	
			۲/۵	اطلاع رسانی مقررات مورد عمل ، مراحل انجام کار ، مدارک مورد نیاز و مدت زمان انجام کار هر فرآیند در معرض دید	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم (۱۳ امتیاز)
			۱/۵	وجود تلفن گویا جهت اطلاع مردم (با ذکر شماره)	
			۱	اطلاع رسانی شماره تلفن گویا	
			۱	تهیه بروشور و توزیع آن بین ارباب رجوع	
			۱	نصب نام و نام خانوادگی و پست سازمانی کارکنان	
			۱	نصب شرح وظایف هر کارمند در محل استقرار	
			۱	نصب عناوین خدماتی بر روی تابلو در معرض دید	
			۱	نصب تابلو راهنمای طبقات در مبادی ورودی و در معرض دید	
			۱	یادداشت اطلاع رسانی عدم حضور کارکنان	
			۲	اطلاع رسانی تعرفه های درمان بیماران در معرض دید	
			۱	نصب منشور اخلاقی کارکنان به صورت خوانا	تدوین و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی سازمان (۵ امتیاز)
			۴	تأیید تاثیر مفاد منشور اخلاقی در سازمان توسط ارزیاب	
			۲	وجود صندلی در راهرو اتاق کارکنان	پیش بینی فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع (۹ امتیاز)
			۱/۵	تعبیه دستگاه آب سردکن ، دستگاه کپی و تلفن همگانی	
			۱	ایجاد نمازخانه	
			۱	وجود آسانسور برای ساختمان های چند طبقه	
			۱	ایجاد رمپ ویژه جانبازان و معلولین	
			.۵/	سرویس بهداشتی ویژه بانوان ، معلولین و جانبازان	

		۱	موقعیت مکانی ساختمان (پارکینگ و ...)	
		۱	کافی بودن وسائل حمل بیمار در درون مرکز	
		۴	اصلاح روش ها و فرآیندهای مورد عمل	بهبود ، اصلاح و اجرای روشهای ارائه خدمات به مردم (۸ امتیاز)
		۱	ابلاغ فرآیندهای اصلاح شده به واحد های ذیربط جهت اجرا	
		۳	اجرای روش های جدید در سازمان	
		۲/۵	اطلاع رسانی اینترنتی قوانین مورد عمل	مکانیزه نمودن فعالیت ها (۳ امتیاز)
		۰/۵	میزان ارائه خدمات به ارباب رجوع به صورت مکانیزه	
		۱/۵	توزیع فرم نظرسنجی	نظرسنجی از مراجعان (۹ امتیاز)
		۱/۵	جمع بندی سه ماهه فرم های نظرسنجی	
		۲	بررسی سطح رضایتمندی ارباب رجوع	
		۱	راه اندازی صندوق پیشنهادات	
		۱/۵	فعال بودن صندوق پیشنهادات	
		۱/۵	راه اندازی و استقرار سیستم صوتی به منظور اخذ اطلاعات لازم از مردم (ذکر شماره)	
		۱	انتخاب بازرس طرح تکریم و صدور حکم آن توسط مقام مسئول	نظارت و بازرسی (۸ امتیاز)
		۱	گذراندن دوره آموزشی طرح تکریم توسط بازرس منتخب (رتویت مستندات)	
		۲	فرم گزارش بازرسی از نحوه اجرای طرح تکریم واحد مربوطه بر اساس چک لیست توسط بازرس	
		۴	تعداد گزارش های ارائه شده به بازرس به مسئولین مربوطه (هر گزارش ۰/۵ امتیاز)	
		۴	تشویق و یا برخورد قانونی با کارکنان با توجه به میزان رضایت مردم از آنها (به ازای هر نفر ۰/۵ امتیاز)	تشویق و تقدیر مدیران (۴ امتیاز)
		۳	وضعیت ازدحام ارباب رجوع (وجود صف و انتظار پشت در اطاق)	رفتار شفلی و فضای اداری (۱۰ امتیاز)
		۱	نظم و انضباط ظاهری سازمان	
		۱	حضور داشتن کارکنان در محل کار و یا جانشین	
		۱	عدم مشاهده موارد نامناسب (استعمال دخانیات و ...)	
		۱	حضور به موقع مدیران در محل کار خود	
		۳	دریافت تعرفه برابر تعرفه های مقرر شده برای دریافت خدمات درمانی از سوی بیمارستان	
		۱	وجود دستگاه ATM	سایر موارد (۹ امتیاز)
		۲	تجزیه و تحلیل و بررسی موانع مرتبط با اجرای طرح تکریم	
		۱	اطلاع رسانی ساعت ملاقات مردم با مدیریت دستگاه	
		۱	چگونگی برقرار ارتباط موثر مردم با مرکز از طریق اپراتور تلفن	
		۳	مدیریت شکایات مشتریان	
		۱	نظرارباب رجوع در ارتباط با نحوه دریافت خدمت	

		۱۰۰	سقف امتیاز		نام و امضاء بازرس :
سایر نظرات و پیشنهادات :	نام بیمارستان	نام بیمارستان و تاریخ مراجعه	نام بیمارستان و تاریخ مراجعه		
	و تاریخ				
	مراجعه				
					نام و امضاء و تلفن فرد پاسخگو