



شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی

دستور العمل

تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

دیرخانه - اردی بهشت ماه ۱۳۹۳

بسم الله الرحمن الرحيم



شناسنامه

عنوان نشریه:	دستورالعمل تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
سند بالادستی:	آیین نامه‌ی جامع مدیریت منابع انسانی، سازمان‌دهی و مقررات اداری
کد سند آیین نامه:	۶۰۰۲
کد سند دستورالعمل:	۷۰۲۰۳۱۰
مدیر تولید:	عباس همتی
کارشناس مسئول:	حمید قسمتی
کارشناسان:	هاتف حیدری - حسنعلی اشکبار
شورای تخصصی ذی ربط:	پژوهش، برنامه ریزی و خدمات مدیریت
تاریخ انتشار:	اردی بهشت ماه ۱۳۹۳
شماره نشریه:	۵۱۲۰۲۰-۹۳
تعداد صفحه:	۸
شمارگان:	۴۰۰
نشانی:	تهران - بزرگراه ارتش - سوهانک - مجتمع اداری فرهنگی ولایت - شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره)
صندوق پستی:	۱۹۳۹۵ - ۷۴۷۳
تلفن:	مستقیم: ۰۲۱ - ۲۳۹۰۳۰۳۹ - ۰۲۱ تلفکس: ۰۲۱ - ۲۲۴۸۱۵۴۹
رایانامه:	Scrp@emdad.ir
	www.emdad.ir

فهرست مندرجات

شماره صفحه

عنوان

۱	مقدمه
	فصل اول: کلیات
۲	ماده ۱ - مبانی قانونی و حقوقی
۲	ماده ۲ - تعاریف و اصطلاحات
۳	ماده ۳ - اهداف
۳	ماده ۴ - دامنه‌ی کاربرد (گستره‌ی فراگیری)
۳	ماده ۵ - مسئولیت‌ها
۳	ماده ۶ - پایش و ارزیابی
۴	ماده ۷ - منابع و تجهیزات مورد نیاز
۴	ماده ۸ -
	فصل دوم: مستندسازی نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات به ارباب رجوع و مردم
۴	ماده ۹ -
۵	ماده ۱۰ -
۵	ماده ۱۱ -
	فصل سوم: اطلاع رسانی در راستای تکریم ارباب رجوع و مردم
۵	ماده ۱۲ -
۵	ماده ۱۳ -
۵	ماده ۱۴ -
۵	ماده ۱۵ -

فصل چهارم : بروزرسانی منشور اخلاقی امداد امام (ره) در ارتباط با ارباب رجوع

ماده‌ی ۱۶-..... ۶

ماده‌ی ۱۷-..... ۶

فصل پنجم : نظر سنجی از ارباب رجوع

ماده‌ی ۱۸-..... ۶

ماده‌ی ۱۹-..... ۷

فصل ششم : سایر امور

ماده‌ی ۲۰-..... ۷

ماده‌ی ۲۱-..... ۷

ماده‌ی ۲۲-..... ۷

ماده‌ی ۲۳-..... ۸

ماده‌ی ۲۴-..... ۸

ماده‌ی ۲۵-..... ۸

ماده‌ی ۲۶- ارتباطات..... ۸

مقدمه

در نظام اداری رضایت مردم از خدمات دستگاه‌ها یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می‌باشد و مؤلفه‌هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی هستند که موجب رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان و مراجعین به دستگاه‌ها می‌شوند.

با توجه به اصل مددجو محوری کمیته‌ی امداد امام^(ره) و جلب رضایت ارباب رجوع، «دستورالعمل تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» تدوین گردیده است.

فصل اول: کلیات

ماده ۱ - مبانی قانونی و حقوقی

- الف) بندهای ۱۸ و ۲۰ سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری).
- ب) فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری.
- ج) مصوبه‌ی شماره‌ی ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در خصوص تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور.
- د) آیین نامه‌ی جامع مدیریت منابع انسانی، سازمان دهی و مقررات اداری.
- ه) ماده‌ی ۲۰ و ۲۱ برنامه‌ی راهبردی پنج ساله‌ی پنجم امداد امام^(ره).

ماده ۲- تعاریف و اصطلاحات

- ۱- ارباب رجوع: اشخاصی که خدمتی را از امداد امام^(ره) دریافت می‌کنند.
- ۲- نظام تکریم ارباب رجوع: نظامی که با حفظ کرامت انسانی ارباب رجوع، نیازهای وی را شناسایی و برآورده می‌سازد.
- ۳- منشور اخلاقی: سندی که بازگوکننده تعهدات امداد در خصوص نحوه‌ی رفتار با ارباب رجوع می‌باشد.
- ۴- ذی نفعان: ذی نفعان کسانی هستند که به نحوی از انحاء از عملکرد امداد تأثیر پذیرفته و یا بر عملکرد امداد تأثیر می‌گذارند
- ۵- رضایت ارباب رجوع: تلقی ارباب رجوع در مورد این که نیازهای وی تا چه میزان برآورده شده است.

ماده ۳- اهداف

- ۱- ارتقای سطح پاسخ گویی و رضایت ارباب رجوع و مردم.
- ۲- آگاه سازی و حفظ حقوق ارباب رجوع و مردم نسبت به حقوق قانونی خود.

ماده ۴- دامنه کاربرد (گستره فراگیری)

- الف) بعد سازمانی: دفتر مرکزی، ادارات کل استان‌ها، مدیریت شهرستان، ادارات، دفاتر نمایندگی خارج از کشور، واحدهای وابسته.
- ب) بعد جمعیتی: کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی.

ماده ۵- مسؤلیت‌ها

- الف) برنامه‌ریزی: برعهده مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات می‌باشد.
- ب) هماهنگی و اجراء: برعهده اداره کل امور اداری و رفاه کارکنان می‌باشد.
- ج) نظارت:
- ۱- نظارت تخصصی و برنامه‌ی: برعهده مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات می‌باشد.
 - ۲- نظارت عمومی: برعهده دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات می‌باشد.

ماده ۶- پایش و ارزیابی

الف) پایش:

مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات موظف است نسبت به احصای شاخص‌ها و روش‌های پایش، حداکثر ظرف مدت شش ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل اقدام و پس از تأیید سرپرست امداد امام (ره) ابلاغ نماید.

ب) ارزیابی:

ارزیابی عملکرد مطابق دستورالعمل مدیریت عملکرد و سنجش بهره‌وری واحدهای سازمانی صورت می‌گیرد.

ماده ۷- منابع و تجهیزات مورد نیاز

الف) منابع مالی:

هزینه‌های مرتبط با این دستورالعمل از محل اعتبارات پیش بینی شده در بودجه‌ی سنواتی قابل تأمین می باشد.

ب) سیستم نرم افزاری

سامانه نرم افزاری مورد نیاز توسط مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات تأمین می گردد.

ماده ۸- در راستای دستیابی به اهداف این دستورالعمل می‌بایست فعالیت‌ها و برنامه‌ها

حول محورهای ذیل انجام گردد :

- ۱- شفاف و مستندسازی نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات.
- ۲- اطلاع رسانی در راستای تکریم ارباب رجوع و مردم.
- ۳- بروزرسانی منشور اخلاقی امداد.
- ۴- نظارت بر حسن رفتار کارکنان با ارباب رجوع و مردم.

فصل دوم: مستندسازی نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات به ارباب رجوع و مردم

ماده ۹- دفتر تشکیلات و بهبود روش‌ها موظف است حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این

دستورالعمل موارد ذیل را در خصوص هر خدمت، مستند نماید :

- ۱- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع.
- ۲- مقررات مورد عمل ، سقف زمان پاسخ گویی و مراحل انجام کار.
- ۳- مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل.
- ۴- عنوان واحد، محل استقرار، مسئول انجام کار.
- ۵- نوع فناوری مورد استفاده.

ماده‌ی ۱۰- مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات موظف است مستند مرتبط با نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات را با هماهنگی حوزه‌های تخصصی مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی تنظیم و به مبادی ذی ربط ارسال نماید.

ماده‌ی ۱۱- دفتر تشکیلات و بهبود روش‌ها موظف است در راستای بهبود و اصلاح روش‌های ارائه‌ی خدمت به ارباب رجوع، روش‌های موردعمل را طی تعامل با حوزه‌های مربوطه و نظرات خدمت‌گیرندگان حداکثر دو سال یکبار مورد بازنگری و بهبود قرار دهد.

فصل سوم: اطلاع‌رسانی در راستای تکریم ارباب رجوع و مردم

ماده‌ی ۱۲- اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی موظف است با همکاری دفتر فناوری اطلاعات، با بهره‌گیری از بسترهای فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات زمینه‌ی آگاهی مردم از نحوه‌ی دریافت خدمات را فراهم سازد.

ماده‌ی ۱۳- دفتر تشکیلات و بهبود روش‌ها موظف است روش‌های ارائه‌ی خدمات را جهت اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی بر روی پورتال امداد امام (ره) قرار دهد.

ماده‌ی ۱۴- اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی موظف است با هماهنگی حوزه‌های برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات و اداری مالی طرح پیشنهادی خود در خصوص تابلوهای سر در ساختمان‌های اداری امداد، راهنمای طبقات و حوزه‌ها، معرفی کارکنان، اتیکت‌های اعلام عدم حضور، بروشورهای اطلاع‌رسانی و موارد مشابه را تهیه و پس از تصویب سرپرست امداد امام (ره) ابلاغ نماید.

ماده‌ی ۱۵- حوزه‌ی اداری و مالی موظف است با همکاری اداره کل روابط عمومی و اطلاع‌رسانی در خصوص موارد ذیل اقدام نماید:

۱- تهیه و نصب تابلوی راهنمای طبقات در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین.

۲- تهیه و نصب تابلوهای راهنمای حوزه ها و زیرمجموعه های آن در مبادی ورودی حوزه مربوطه.

۳- تهیه ی بروشورهای اطلاع رسانی و ارایه به ارباب رجوع .

۴- استفاده از بسترهای فناوری اطلاعات و به روزرسانی آنها جهت اطلاع رسانی.

۵- نصب تابلوی مشخصات مسؤل انجام هر کار شامل: نام و نام خانوادگی، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی، در محل استقرار وی و منشور اخلاقی.

فصل چهارم: بروزرسانی منشور اخلاقی امداد امام (ره) در ارتباط با ارباب رجوع

ماده ۱۶- حوزه ی اداری و مالی موظف است نسبت به بازنگری منشور اخلاقی امداد امام (ره) مشتمل بر محورهای ذیل اقدام نماید:

۱- آمادگی برای خدمات به مردم ، وقت شناسی ، نظم و انضباط .

۲- رعایت ادب ، نزاکت، عدالت و انصاف در ارایه ی خدمات به مردم .

۳- ارایه ی اطلاعات و توضیحات مورد نیاز به خدمت گیرندگان .

تبصره: منشور اخلاقی بایستی بعد از تصویب سرپرست امداد امام (ره) توسط معاونت اداری و مالی به تمام واحدها ابلاغ گردد .

ماده ۱۷- اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی موظف است منشور اخلاقی را به طرق مقتضی و طی تعامل با حوزه اداری و مالی اطلاع رسانی نماید.

فصل پنجم: نظرسنجی از ارباب رجوع

ماده ۱۸- حوزه ی اداری و مالی موظف است در خصوص نظرسنجی از ارباب رجوع ، نسبت به موارد ذیل اقدام نماید:

۱- فرم های مربوط به نظرسنجی از ارباب رجوع را براساس « دستورالعمل مدیریت فرم ها و یکپارچه سازی نظام کدگذاری » طراحی و پس از طی مراحل تأیید و تصویب،

فرم های مزبور از طریق حوزه های ستادی و اجرایی در معرض دید مراجعین قرار گیرد .

۲- فرم های تکمیل شده توسط مراجعین را حداکثر در فواصل زمانی سه ماهه جمع آوری و نتایج حاصل را درخصوص کارکنان به مسئولین بلافصل (به منظور بهره گیری در ارزشیابی سالانه کارکنان مطابق دستورالعمل ارزشیابی عملکرد کارکنان) و درخصوص عملکرد واحدها به مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات ارایه نمایند.

ماده ۱۹- حوزه ی نظارت و رسیدگی به شکایات موظف است طی تعامل با حوزه ی برنامه ریزی و فناوری اطلاعات ، در خصوص نظارت عمومی و تخصصی بر اجرای مفاد این دستورالعمل، چک لیست های مربوطه را تکمیل نموده و براساس نتایج حاصله از گزارشات چک لیست ها، اقدام لازم را به عمل آورد.

فصل ششم: سایر امور

ماده ۲۰- مرکز آموزش و پژوهش موظف است سرفصل های آموزشی مربوط به تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع را حداکثر پس از سه ماه از ابلاغ این دستورالعمل تدوین نموده و اقدام به برگزاری دوره های آموزشی نماید.

ماده ۲۱- کارکنان امداد موظفند با قرار دادن اتیکت های اعلام عدم حضور شامل: "مرخصی"، "مأموریت" یا "جلسه"، علت عدم حضور در محل کار و پاسخ گویی توسط نیروی جایگزین را به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

ماده ۲۲- کارکنان امداد موظف هستند تابلوی مربوط به مشخصات خود را در محل مناسب و قابل رؤیت قرار دهند و زمان اریه ی خدمات را به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

ماده ۲۳- واحدهای سازمانی موظفند نسبت به ایجاد گیشه‌های خدماتی و موارد زیر اقدام نمایند:

۱- استقرار باجه بانک، نصب تلفن همگانی، ایجاد رمپ معلولین، کیوسک اطلاع رسانی، آب سرد کن و موارد مشابه.

۲- پیش‌بینی استقرار واحدهای سازمانی مطابق حجم مراجعات ارباب رجوع، در طبقات پایین ساختمان اداری به منظور دسترسی آسان.

۳- تعبیه میز خدمت در محلی که توسط ارباب رجوع به راحتی قابل رویت باشد.

ماده ۲۴- در صورت رعایت یا عدم رعایت مفاد این دستورالعمل، نحوه تشویق یا تنبیه کارکنان مطابق بند ۲ ماده ۱۴ دستورالعمل ارزشیابی عملکرد کارکنان اعمال خواهد شد.

ماده ۲۵- دفتر تشکیلات و بهبود روش‌ها و حوزه‌ی اموراداری ورفاه کارکنان موظفند در صورت عدم رعایت مفاد این دستورالعمل توسط کارکنان، مراتب را جهت رسیدگی به دفتر رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نمایند.

ماده ۲۶- ارتباطات

این دستورالعمل با دستورالعمل‌های مدیریت عملکرد واحدهای سازمانی، مدیریت کیفیت و استانداردسازی فرآیندها، ارزشیابی عملکرد کارکنان، مدیریت فضای مجازی و خدمات الکترونیک در ارتباط می باشد.

این دستورالعمل در ۲۶ ماده و یک تبصره تنظیم گردیده و در تاریخ ۱۳۹۳/۲/۳۰ به تأیید سرپرست امداد امام^(ره) رسیده و کلیه ضوابط و مقررات قبلی مرتبط با این دستورالعمل کان لم یکن تلقی گردیده و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجراء می باشد.

سیاست‌های کلی نظام اداری کشور

(ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری)

قانون کرائی، اشاعه‌ی فرهنگ مسؤلیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخ‌گویی و تکریم ارباب

رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ی فردی در کلیه‌ی فعالیت‌ها.

(بند ۲۰)