**طرح تکریم ارباب رجوع**

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ 25/1/1381 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](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p1)
* [اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p2)
* [تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p3)
* [بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p4)
* [نظرسنجی از مردم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p5)
* [نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p6)
* [تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p7)
* [سایر موارد اجرایی](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p8)
* [اهداف طرح تکریم](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=21#p9)
* [فرم الکترونیکی تکریم ارباب رجوع](http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabId=90)

**شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع**

**ماده 1-** کلیه مدیران ، رؤسا و مسؤولان 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 1/7/1381 ، 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 2-** کلیه اطلاعات مذکوردر 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 «7» ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه

**ماده 3-** 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 4-** 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 وتسهیلات 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 5051/دش/1 مورخ 20/5/1375 شورای عالی اداری اقدام نمایند .

**بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم**

**ماده 5-** رؤسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ 1/7/1381 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 -** کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «2» 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 6-** 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 -** دستگاه هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می باشند ، بررسی های فوق الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد .

**ماده 7-** 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 45 روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاه ها قرار دهد .

* **تبصره -** مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه های اجرایی موظفند ،آموزش های لازم را بر اساس دستورعمل های مربوط حداکثر در 12 ساعت به مدیران ،رؤسا ، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند ، ارائه نمایند .

**نظرسنجی از مردم**

**ماده 8-** 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 1-** 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 2-** 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 9-** 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 10-** 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 5 بازرس به طریق مذکوردر بند «ب» ضروری می باشد .

**ماده 11-** 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 واجرای 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 1-** 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 ونسبت 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 2-** 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 3-** اسنانداران 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 وحکم صادر نمایند .
* **تبصره 4-** 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 3 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 12-** 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 -** تاتصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده 12 ، 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 دراجرای 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 13-** 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 14-** 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 15-** 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 16-** 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 17-** در اجرای ماده 167 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 18-** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسؤول نظارت بر اجرای دقیق این مصوبه است که از طرق مختلف (ازجمله 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 -** 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 وبا تذکر مواردی که سستی یابی تفاوتی نسبت به اجرای این مصوبه مشاهده می کنند وگزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند .

**ماده 19-** دستگاههای اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تاسقف 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 «13» بودجه سال 1381 استفاده نمایند .

* **تبصره -** 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 76 قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند .

**ماده 20-** 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 6 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.**