

## جناب آقای معاون محترم

باسلام

احتراماً، از آنجاکه مقرر است در اجرای ماده ۲۰ مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰. ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»، گزارشی از آخرین عملکرد سال ۱۳۸۲ دستگاه های اجرایی از نظر سطح و میزان پیشرفت اجرای مصوبه بر اساس فرم پیوست، به شورای عالی اداری ارائه گردد، خواهشمند است دستور فرمایند گزارش عملکرد آن وزارت و هریک از دستگاه های وابسته را (بدون احتساب دستگاه های استانی) در زمینه اجرای طرح مذکور با رعایت شرایط زیر تهیه و حداکثر تا تاریخ ۸۲/۱۱/۵ به این ستاد ارسال نمایند تا امکان تجزیه و تحلیل به موقع و تنظیم گزارش نهائی برای ارائه به شورای عالی اداری فراهم گردد:

۱- گزارش جمع بندی اهم اقدامات انجام شده بر اساس فرم پیوست (در محیط EXCEL ۲۰۰۰) در دیسکت و یا لوح فشرده (CD)

۲- تحلیل عملکرد و ارسال گزارش تحلیلی مرجحاً بصورت متن تاییپی (در محیط word ۲۰۰۰) در دیسکت و یا لوح فشرده (CD)

۳- درج اقدامات برجسته دستگاه، مشکلات و نارسائیهها، پیشنهادهای و راهکارهای اصلاحی قبلاً از عنایت و همکاری که مبذول می فرمایند، قدردانی می گردد.

من ... التوفیق

سید حسن مفتخر محسنی

مشاور مرکز و رییس ستاد مرکزی طرح تکریم مردم

رونوشت:

- جناب آقای عسگری آزاد معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی جهت استحضار
- جناب آقای صفدری، رییس محترم مرکز جهت استحضار
- جناب آقای ادیبی، دبیر محترم ستاد مرکزی طرح تکریم مردم برای پیگیری و اقدام لازم

جدول نتایج ارزیابی فعالیت‌های وزارتخانه/سازمان..... در زمینه اجرای طرح تکریم مردم

ردیف	عنوان برنامه	عنوان فعالیتها	انجام شده	در دست اقدام	درصد تحقق	ملاحظات	
۱	آموزش مدیران ومسئولان مربوطه	برگزاری جلسات به منظور آموزش و توجیه جهت عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی					
۲	شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (ماده ۱ مصوبه)	نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع، مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار، مدت زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز و فرمهای موردعمل، نوع فناوری مورد استفاده					
		عنوان واحد محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه					
۳	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم (مواد ۲ و ۳ مصوبه)	نصب 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 رؤس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان					
		راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم					
		تهیه کتاب راهنمای مراجعین					
		ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی					
۴	تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه)	تهیه و تدوین منشور اخلاقی					
		عملیاتی نمودن و آموزش منشور اخلاقی					
۵	پیش بینی فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع	اختصاص فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع و ایجاد امکانات و تسهیلات لازم برای آنان					
۶	بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم (ماده ۵ مصوبه)	احصاء روشهای انجام کار					
		اصلاح روشهای مورد عمل با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت گیرندگان و مهندسی مجدد آنها					
		اجرای روشها و ابلاغ به واحدهای مربوطه					
		مکانیزه نمودن فعالیتها					
۷	نظرسنجی از مراجعان (ماده ۸ مصوبه)	آموزش اصلاح روشهای ارائه خدمات					
		توزیع فرم نظرسنجی و اخذ نظرات ارباب رجوع					
		بررسی فرمهای نظرسنجی و جمع بندی و انعکاس نتایج آن در وضعیت استخدامی کارکنان					
		نصب صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم					
		انتخاب بازرسان					
		آموزش بازرسان					

					انجام بازرسی از وضعیت اجرای طرح	نظارت و بازرسی (ماده ۱۰ مصوبه)	۸
					تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات		
					تشویق و تنبیه براساس نتایج نظرسنجی و شکایات ارباب رجوع	تشویق و تقدیر مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند (ماده ۱۲ مصوبه)	۹
					میزان رضایت مردم از خدمات ارائه شده براساس نتایج فرمهای نظرسنجی	نحوه رفتار با مردم	۱۰

### اقدامات برجسته دستگاه :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### مشکلات و نارسائیهها :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### پیشنهادها و راهکارهای اصلاحی :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....