

تصویب نامه طرح

«تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»

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 برنامه ریزی 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، شرکت‌ها 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 غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند:

شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

ماده ۱- کلیه مدیران، رؤسا و مسؤولان واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه‌های 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 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 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 کمیسیون‌های تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم

ماده ۲- کلیه اطلاعات مذکور در 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 رؤس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان
- راه اندازی 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 مراجعان و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه‌های اجرایی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه ریزی 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 ، 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 فعالیت‌ها .

ه - برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع 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 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 «۲» ماه از زمان وصول پیشنهادهای 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 اجرا به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی تابع 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 برنامه ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، رؤسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورعمل نحوه مستند سازی و اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع رسانی 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 بر اساس دستورعمل‌های 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 ظهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه جویی و اختصار طراحی شود.

تبصره ۱- 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 ۲- در پایان هر ماه برگ‌های 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 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 اجرا و نتایج به دست 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 بازرسی ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسؤول دستگاه برای بازرسی ، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه

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

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران استان‌ها 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 راهنمایی‌های لازم برای واحد ذیربط ، مدت یک ماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پی‌گیری کند . در صورتی‌که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوط اقدام نگیرد ، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می‌شود .

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی 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 ماموریت‌های 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- اسناداران می‌توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط ، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجرای این مصوبه می‌باشند پس از تایید ستادبرنامه ریزی تحول اداری استان ، ناظر یا بازرس افتخاری ، انتخاب و حکم صادر نمایند .

تبصره ۴- شورای اسلامی شهر ، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظارت 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 برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر 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 :تاتصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲ ، دستگاه‌های مشمول این مصوبه می‌توانند 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 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 مسؤول به مدیران استانی و رؤسای شهرستان‌ها اعطا گردد .

ماده ۱۳- 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 هم‌چنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان‌ها 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 روش‌های انجام کار و رضایت مردم موثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند .

ماده ۱۴- وزرا و رؤسای دستگاه‌های مستقل موظفند بر اساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم ، در مورد مدیران بی تفاوت و غیر موثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند ، در صورت عدم توجه به تذکرت 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 برنامه ریزی کشور موظف است برای پیش‌گیری و مبارزه با ارتشا و ریشه کنی آن در دستگاه‌های اجرایی ، لایحه‌ی قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید .

ماده ۱۶- وزرا و رؤسای دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراهای 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 سیما، جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می‌نماید .

ماده ۱۸- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسؤول نظارت بر اجرای دقیق این مصوبه است که از طرق مختلف (از جمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام‌الاختیار دستگاه‌های اجرایی) گزارش‌های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می‌نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیت‌ها را از وزیر مربوط در شورای مذکور پی‌گیری می‌نماید .

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

ماده ۱۹- دستگاه‌های اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می‌توانند هزینه‌های اجرای این مصوبه را تاسقف اعتبارات مصوب در موافقت‌نامه‌های بودجه هزینه و سرمایه پیش‌بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیاز

گسترده به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوب پیش بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه‌های مربوطه می‌توانند از اعتبارات پیش بینی شده در بند «الف» تبصره «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره - دستگاه‌های اجرایی استانی می‌توانند برای اجرای این مصوبه با تایید سازمان و مدیریت برنامه ریزی 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 یک بار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ 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.