

بخش اول:

سازمان های مدیریت و برنامه ریزی استان ها

استان اصفهان

- ۱- ارسال مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضات ارباب رجوع در نظام اداری برای ۱۱۰ دستگاه اجرائی استان
- ۲- طرح موضوع در جلسه ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان
- ۳- برگزاری سمینارهای متعدد و تاکید بر سرلوحه قراردادن طرح تکریم
- ۴- انجام مصاحبه با جراید و صدا و سیما و تاکید بر اجرای طرح
- ۵- اجرای کامل طرح در بسیاری از دستگاه های اجرائی استان که در اینجا به عنوان نمونه به اقدامات انجام شده توسط برخی از دستگاههای اجرائی استان اشاره می شود:

اداره کل تعاون استان

- نصب راهنمای چگونگی تشکیل تعاونیها در مبدأ ورودی اداره کل
- تهیه بروشورها و جزوات مختلف راهنما جهت تشکیل تعاونیها و چگونگی انتخاب هیأت های مدیره و بازرسان و ...
- نظارت بر حسن رفتار کارکنان با مردم
- تشکیل کمیته تشویقات و تنبیهاات جهت تشویق و تقدیر از کارکنان موفق و برخورد با کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می گردند.
- ایجاد شبکه رایانه ای و تجهیز آن و آموزش کارکنان بمنظور بهره برداری از سیستم در جهت تسریع کار ارباب رجوع
- انجام کلیه عملیات اداری و مالی و پرسنلی بصورت رایانه ای
- ملحوظ کردن معیار رضایت مندی مردم و ارباب رجوع مدیر و همکاران در نظام ارزشیابی
- تقویت نظم و انضباط اداری در رفتار و عملکرد کارکنان.
- برخورد قاطع با موارد تخلف
- نصب صندوق پیشنهادات بمنظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم

سازمان پژوهشهای علمی صنعتی ایران مرکز اصفهان

- عملی کردن پذیرش اینترنتی طرح ها (آدرس www.isfahan,irost.com)
- راه اندازی سایت <http://esfahan.irost.net> و امکان دسترسی و تسهیل در امور ارباب رجوع
- حذف امضاها و گردش کارهای زاید با طراحی فرم های ساده تر به جهت خدمات رسانی به ارباب رجوع
- قابل دسترس بودن فرم های پذیرش طرح ها در ساعت های اداری و غیر اداری در واحد اطلاعات مرکز
- تهیه نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و نصب در تابلوی اعلانات مرکز
- نظرسنجی در خصوص مدت زمان بررسی طرح ها و ارائه خدمات واحدهای مختلف مرکز به ارباب رجوع
- تهیه و تدوین فرمت های مناسب برای تسهیل و کاهش زمان طرح های پژوهشگران بیرونی
- عملی نمودن پذیرش طرح ها از طریق اینترنت

- بهره‌برداری هرچه بیشتر از اتوماسیون اداری و اینترنتی جهت کاهش بوروکراسی اداری و انجام امور در ساعتهای غیراداری و خارج از اداره از طریق اتصال به شبکه اینترنت و اداره
- راه اندازی سایتی جهت رویت نامه ها و تسهیل در انجام امور ارباب رجوع
- تبلیغات در زمینه اطلاع‌رسانی در مراکز علمی و دانشگاههای استان از طریق نصب پوستر و پلاکارد
- فراهم کردن کافی نت برای استفاده از دانشجویان

سازمان آموزش و پرورش استان اصفهان

- نصب تابلوی راهنمای اصلی در مدخل ورودی ساختمان سازمان جهت ارباب رجوع و نصب تابلوهای جداگانه در مقابل درب ورودی هر ساختمان
- پیش بینی واحد اطلاعات در مدخل ورودی سازمان برای راهنمایی و هدایت ارباب رجوع
- پیش‌بینی طراحی فرم نظرخواهی کوتاه مدت برای مراجعین به قسمتهای مختلف سازمان
- نصب تلفن پیام‌گیر بصورت شبانه روز در سازمان
- اقدامات لازم درخصوص آراستگی وضع ظاهری کارکنان صورت گرفته است
- پایگاهی بنام صدای معلم از طریق خط تلفن جهت پاسخگویی به سئوالات آموزشی معلمان و مردم ایجاد و فعال می باشد
- جهت سرعت و سهولت کار ارباب رجوع روش صدور ارزش تحصیلی از حضوری به پستی تغییر داده شده است
- افزایش پایگاههای سنجش از ۲۰ پایگاه به ۳۲ پایگاه
- برگزاری جلسات هفتگی کمیته طرح تکریم

مجتمع امور بیمه ای استان اصفهان

- تفویض اختیار به واحدهای ذیربط جهت تسریع در امور
- بررسی مشکلات و ارائه راهکارهای لازم بمنظور کاهش زمان و هزینه ها
- انجام برخی اقدامات جهت ترویج فرهنگ بیمه ای و اطلاع‌رسانی در این زمینه
- برگزاری کلاسهای آموزشی در سایر رشته های بیمه ای برای ارتقاء سطح علمی و فنی کارکنان و نمایندگان استان

شرکت توزیع برق استان اصفهان

- نصب تابلوی راهنمای مراجعین در مبادی ورودی شرکت برق شهرستانها و بخشها
- نصب تابلو نام و نام خانوادگی و پست سازمانی جهت کلیه پرسنل شرکت
- نصب شرح وظایف کلیه پرسنل و شرح وظایف دفاتر و برق شهرستانها در معرض دید مراجعین
- نصب تابلوی جدول بهای مصارف خانگی جهت استفاده ارباب رجوع
- راه‌اندازی سایت اینترنتی در ستاد شرکت جهت اطلاع‌رسانی درخصوص خدمات قابل ارائه شرکت به مردم
- هماهنگی جهت تهیه لباس متحدالشکل جهت استفاده مأمورین قرائت کنتور
- برگزاری کلاسهای آموزشی اصول ارتباطات اجتماعی و نحوه برخورد مطلوب با مردم
- تهیه فضای اداری مناسب جهت ارباب رجوع
- ارائه برگ نظرسنجی هنگام مراجعه ارباب رجوع به ستاد شرکت و ارزیابی آنها
- تشکیل دفاتر ارتباطات مردمی جهت طرح مسائل و مشکلات مردم
- نصب تلفن پیام‌گیر (شماره ۱۲۱) جهت طرح مسائل و مشکلات مردم و پیگیری این مسائل
- تشکیل جلسات ماهیانه کمیته جلب رضایت مشترکین در جهت ارائه راهکارهای مختلف در ارتباط با موانع موجود بر سر راه مشترکین

بانک تجارت استان

- تسریع و افزایش در ارائه خدمات بانکی به مردم
- اجرای طرح نظرسنجی از مشتریان شعب
- ایجاد واحد روابط مومی در سطح مدیریت
- استقرار سیستم S.G.B و تلفنبانک در سطح شعب استان با هدف تسریع، تسهیل و دقت و نهایتاً صرفه‌جویی در وقت ارباب رجوع
- تلاش برای توسعه و ایجاد شبکه های مجازی در سیستم بانکی
- توسعه خدمات بانکی بدون حضور در مراکز خدمات‌رسانی از طریق رایانه های شخصی در منزل و محیط کار مشتریان
- تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد با پرسنلی که موجبات نارضایتی مشتریان را فراهم می نمایند
- نظارت بر حسن رفتار کارکنان بانک با مشتریان
- تسریع در بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم
- ۶- برخی اقدامات برجسته و چشمگیر دستگاه های اجرائی استان که علاوه بر انجام اقداماتی مشابه اقدامات ذکر شده در فوق صورت گرفته است:

اداره کل بیمه خدمات درمانی استان

- راه اندازی تلفن گویا (باشماره ۱۴۳) جهت پاسخ به بیمه شده گان
- راه اندازی تلفن گویا (باشماره ۶۶۲۶۵۶۸) جهت پاسخگویی و اطلاع رسانی به پزشکان و موسسات طرف قرارداد
- طراحی وب سایت اداره کل جهت نصب بر روی اینترنت

اداره کل تربیت بدنی استان

- ایجاد سایت اینترنت با آدرس www.isfahansport.com

دانشگاه اصفهان

- راه اندازی خط های تلفن گویا جهت اطلاع دانشجویان از وضعیت تحصیلی و کارنامه های مربوطه
- ایجاد سایت اینترنتی (اطلاعاتی) در دانشکده ها و واحدهای ستادی

اداره کل فرودگاه های استان

- راه اندازی سایت اینترنتی

اداره کل استاندار دو تحقیقات صنعتی استان

- ایجاد سایت اینترنتی استاندار اصفهان با آدرس www.isirisf.org و پست الکترونیکی با آدرس isfahan@isiri.com

اداره کل بازرگانی استان

- ایجاد سایت اینترنتی با آدرس www.isf.commerce.com

بانک سپه

- برنامه ملاقات و دیدار حضوری و عمومی مردم و مراجعین بانک با مسئولین منطقه و در صورت لزوم هماهنگی برای ملاقات با مقامات عالی در تهران

- نصب صندوق صوتی برای برقراری ارتباط دائمی ارباب رجوع با مسئولین بانک

شرکت پتروشیمی اصفهان

- پروژه پایش رضایت مندی مشتری جهت حصول اطمینان از عملکرد مطلوب دستگاه

شرکت علمی و تحقیقاتی اصفهان

عملی نمودن پذیرش طرح هاز طریق اینترنت

راه اندازی سایت <http://esfahan.irost.net>

شرکت مخابرات استان

ایجادسایت www.isfahantelecom.com

استان خراسان

۱- اولین اقدام در این استان تشکیل کمیته‌ای متشکل از ۵ عضو می‌باشد که این کمیته موظف است با برگزاری جلسات و بحث و تبادل نظر، موارد اجرای طرح را پیگیری نماید. این کمیته پس از طرح موضوع در ستاد تحول اداری استان تشکیل گردیده است.

۲- کتابچه‌های طرح تکریم که از طرف مرکز توسعه فن‌آوری و نوسازی اداری به استان ارسال شده است بین دستگاه‌های اجرایی توزیع گردیده است.

۳- جلسه کمیته طرح تکریم با حضور اعضاء در تاریخ ۸/۵/۸۱ برگزار و مقرر گردید مناسب ترین راه کار اجرایی طرح تکریم جهت آموزش مدیران و کارکنان ارائه گردد.

۴- سمینار طرح تکریم جهت معاونین اداری و مالی دستگاه‌های اجرایی و فرمانداران شهرستانهای استان در تاریخ ۱۳/۵/۸۱ برگزار گردیده و طرح تکریم توسط معاونت منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان به بحث و بررسی گذاشته شده است.

۵- در پایان سومین گردهمایی معاونین اداری و مالی دستگاه‌های اجرایی و فرمانداران استان نظرسنجی تحت عنوان "اطلاع‌رسانی و اشاعه فرهنگ ارائه خدمات بهتر به ارباب‌رجوع" انجام شده است که در این نظرسنجی نظرات شرکت‌کنندگان در مورد موضوعاتی چون: میزان موفق بودن تحول در نظام اداری، میزان رضایت از عملکرد کمیسیونها و شوراهای تحول اداری، کارآمد نمودن نظام اداری، کارآمدی نظام اداری با توجه به میزان رضایت‌مندی مردم، میزان موفقیت اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین، میزان استفاده از تجربیات سایر سازمانها برای اطلاع‌رسانی پرسیده شده است.

۶- جهت نظارت بر حسن اجرای طرح، امور اجرایی طرح تکریم اقدام به تدوین جزوه ای تحت عنوان «سیستم نظارتی استانی طرح تکریم» نموده است که در آن محورهایی چون: نمودار سازمانی سیستم نظارتی طرح تکریم، فرآیند عملیاتی گردش کار و برنامه زمانبندی اجرایی کلی طرح تکریم، شاخصهای مورد استفاده در سیستم نظارتی طرح تکریم، شرایط انتخاب بازررس و شرح وظایف بازررسین سیستم نظارتی طرح تکریم، چک لیستهای بازرسی به همراه دستورالعمل و شرح فرم ها، فهرست واحدهای مشمول طرح تکریم و گیشه‌های خدماتی، مستندات تهیه طرح و دستورالعمل ها و مصوبه ایجاد گیشه های خدماتی مورد توجه قرار گرفته است.

در زمینه تهیه چک لیست ، چک لیستهایی با عناوین زیر طراحی شده است:

الف) چک لیست بازرسی و گزارش از گیشه های خدماتی (تبصره ۱ و ۲ ماده ۱۱ طرح تکریم) این چک لیست شامل ۲۹ سؤال می باشد.

ب) چک لیست بازرسی از واحدهای اجرایی (موضوع ماده ۱ شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع) این چک لیست شامل ۱۲ سؤال می‌باشد.

ج) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای اجرایی (موضوع مواد ۲ و ۳ طرح اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم و دستورالعمل مربوط به آن) این چک لیست شامل ۲۱ سؤال می باشد.

د) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای اجرایی (موضوع ماده ۴ طرح تکریم، تدوین منشور اخلاقی سازمان) این چک لیست شامل ۷ سؤال می باشد.

ه) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای استانی (موضوع مواد ۵، ۶ و ۷ طرح تکریم بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم) این چک لیست شامل ۷ سؤال می باشد.

و) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای استانی (موضوع مواد ۸ و ۹ طرح تکریم، نظرسنجی از ارباب رجوع) این چک لیست شامل ۶ سؤال می باشد.

ز) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای استانی (موضوع مواد ۱۰ و ۱۱ طرح تکریم، نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم) این چک لیست شامل ۸ سؤال می باشد.

ح) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای اجرایی استانی (موضوع مواد ۱۲، ۱۳ و ۱۴ طرح تکریم تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیرانی که موجب نارضایتی مردم می گردند) این چک لیست شامل ۷ سؤال می باشد.

ط) چک لیست بازرسی و گزارش از واحدهای اجرایی استانی (موضوع مواد ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۰ طرح سایر موارد اجرایی طرح) این چک لیست شامل ۸ سؤال می باشد.

۷- برگزاری اولین دوره آموزش توجیهی رابطین، کارشناسان و معاونین دستگاههای اجرایی استان (موضوع ماده ۷ مصوبه طرح تکریم). این دوره به مدت ۱۲ ساعت و طی ۲ روز در تاریخهای ۶/۲۷ و ۸۱/۶/۲۸ با کوشش واحد آموزشهای کوتاه مدت معاونت منابع انسانی استان و با همکاری امور اجرایی طرح تکریم برگزار گردیده است. تعداد ۸۹ دستگاه اجرایی در این دوره آموزشی شرکت داشته اند. هدف اصلی از برگزاری این دوره ارتقاء سطح توانایی شرکت کنندگان در تحقق موضوع ماده ۷ طرح تکریم عنوان شده است. محورهای این دوره به شرح زیر می باشد:

الف) شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع و مستندسازی روشهای انجام کار، نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع، مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار، مدارک مورد نیاز و ...

ب) اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم، مفاهیم اطلاع رسانی، پایگاههای اطلاع رسانی و ...

ج) تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم از جمله نظم و آراستگی لباس، رعایت ادب و نزاکت، نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم و ...

د) بهبود و اصلاح روشهای انجام کار و ارائه خدمات به مردم، تعریف واژه ها و اصطلاحات سیستم، فرآیند روش، انواع روش و ...

ه) کارگاه آموزشی: ارائه و اجرای طرح به صورت علمی.

در پایان برگزاری دوره آموزشی از شرکت کنندگان در مورد محتوای دوره نظرسنجی شده است که نتایج آن موجود می باشد.

۸- به منظور انعکاس فعالیتهای تعدادی از دستگاه های پیشرو استان وهم اندیشی در خصوص ایجاد، تسهیل و تسریع در روند پیاده سازی کامل طرح، در تاریخ ۸/۸/۸۱ هم اندیشی رابطین طرح در تالار سازمان مدیریت استان برگزار شد.

۹- انتشار خبرنامه طرح تکریم در بسیاری از دستگاه های اجرائی استان

۱۰- اجرای طرح در برخی از دستگاه های اجرائی استان که در اینجا به عنوان نمونه به اقدامات انجام شده توسط برخی از دستگاههای اجرائی استان اشاره می شود:

اداره کل ثبت احوال استان خراسان

- نصب سیستم تلقن گویا با شماره ۵۰۱۷۹۷۹

- تدوین منشور اخلاقی

- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات
- مکانیزه نمودن ۴۱ اداره سراسر استان
- اجرای طرح پوشش وقایع حیاتی بویژه وفات
- ایجادگیشه های اطلاع رسانی
- ایجادپست الکترونیک جهت ارتباط مستقیم بامدیرکل واداره کل ثبت احوال استان باآدرس:

kh_sabtahval@yahoo.com

اداره کل صنایع ومعادن استان خراسان

- تدوین منشور اخلاقی
- ایجادسایت اینترنتی باآدرس **www.kh.indmine.com**
- تدوین منشور اخلاقی سازمان
- استقرار دودستگاه رایانه جهت استفاده از شبکه اینترنت برای مراجعین
- اعلام شماره تلفنهای مستقیم مسئولین و تلفنخانه سازمان بهمراه آدرسهای اینترنتی ، پستهای الکترونیک ، صندوق پستی وساعات کار در روزنامه های کثیرالانتشار استان
- نصب دودستگاه تلفن برای تماسهای درون شهری
- نصب تابلوراهنمای طبقات ، اتاقهاومشخصات افراد
- تحویل فرم نظرسنجی به ارباب رجوع
- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات
- نصب آئین نامه های مربوط به اخذ پروانه های بهره برداری واعلامیه های تاسیس بر روی یک تابلوبزرگ در محل دیدمراجعین

اداره کل اوقاف وامور خیریه استان خراسان

- نصب تابلوراهنمای طبقات ، اتاقهاومشخصات افراد،نصب شرح وظایف کارکنان
- تهیه بروشورهای اطلاع رسانی
- تهیه فرم نظرسنجی از ارباب رجوع
- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات ویژه مدیرکل
- شماره گذاری اتاق ها و تهیه پلان از اتاق هاوقسمتهای مختلف اداره

اداره کل فرهنگ وارشاداسلامی استان خراسان

- نصب تابلوراهنمای طبقات ، اتاقهاومشخصات افراد،نصب شرح وظایف کارکنان ،استفاده از تابلوهای الکترونیکی برای اطلاع رسانی
- اختصاص روزهای دوشنبه برای ملاقات عمومی بامدیرکل
- تفویض اختیار مدیرکل به روسای ادارات ستادی در خصوص صدورمجوزهابه منظور کاهش مدت زمان انجام کار واحترام به ارباب رجوع
- ایجاد واحد پاسخگویی و رسیدگی به شکایات

سازمان مسکن وشهرسازی استان خراسان

- بررسی و تهیه مقدمات راه اندازی گیشه خدماتی وکارشناسی ارباب رجوع

اداره کل حفاظت محیط زیست استان خراسان

- تدارک مکانی در محل ورود ارباب رجوع وقراردادن یک نفر بعنوان راهنمای ارباب رجوع

- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات در محل ورودی
- نصب چندین پانل تبلیغاتی بمنظور اطلاع رسانی
- اختصاص محلی در مرکز اداره جهت رفاه حال ارباب رجوع
- پاسخگویی تلفنی به سوالات مردم
- نصب تابلو های مخصوص راهنمای مدارک لازم
- تفویض اختیار به مسئولین ستادی و روسای واحدهای تابعه جهت ارائه خدمات سریع با ارباب رجوع
- تجهیز واحدهای ستادی از جمله دبیرخانه به رایانه جهت سرعت بخشیدن به ارائه خدمات

بنیاد شهید انقلاب اسلامی استان خراسان

- نصب تابلوی راهنما در معرض دید مراجعین
- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات در محل ورودی
- نصب تابلو راهنمای طبقات، اتاقها و مشخصات افراد، نصب شرح وظایف کارکنان

کمیته امداد امام خمینی (ره) استان خراسان

- نصب تابلوی راهنمای طبقات در معرض دید مراجعین
- نصب تابلوی اعلانات در مبادی ورودی اداره
- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار و عنوان پست سازمانی
- ایجاد گیشه خدماتی جهت اطلاع رسانی ارباب رجوع و جلوگیری از سردرگمی آنها با اختصاص پست متصدی اطلاعات

شرکت آب و فاضلاب استان خراسان

- مستندسازی اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع و نصب آنها در معرض دید
 - نصب مشخصات کارکنان و شرح وظایف آنها در محل های مربوط
 - اختصاص تلفن ۱۲۲ به منظور پاسخگویی موثر
 - تهیه مقدمات ایجاد تلفن گویا
 - ایجاد سایت اینترنتی
 - تدوین منشور اخلاقی سازمان
 - ایجاد واحد رسیدگی به شکایات
 - انجام نظرسنجی بطور ازاباب رجوع
- نکته قابل ذکر اینکه طرح در برخی شهرستانهای استان از جمله: کاشمر، سبزوار، گناباد، اسلامیه، مانه و سملقان نیز اجرا شده است.

استان سمنان

- ۱- ابلاغ مصوبه به کلیه دستگاههای اجرائی استان
- ۲- تشکیل کمیته طرح تکریم در سازمان شامل یک نماینده از هر معاونت برای پیگیری امور
- ۳- تشکیل جلسات کمیته بصورت مستمر و ارائه گزارش نمایندگان معاونتها
- ۴- ارائه راهکارهای مناسب به دستگاههای اجرائی استان برای اجرای مطلوب طرح
- ۵- برگزاری کلاسهای آموزشی توجیهی در دو دوره برای مدیران دستگاههای اجرائی
- ۶- ابلاغ کلیه دستورالعملهای مرتبط با مصوبه طرح تکریم به تمامی دستگاههای اجرایی استان
- ۷- برگزاری نشستهای مشترک با نماینده استانداری در خصوص اجرای مطلوب مصوبه در استان

۸- تلاش در جهت نهادینه ساختن طرح و تشریح طرح توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و استانداری و...

در تمامی ادارات و سازمانهای زیر:

- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

- شرکت پست استان

- شرکت مخابرات استان

- سازمان هواشناسی استان

- اداره کل گمرک استان

- سازمان حمل و نقل و پایانه‌های استان

- اداره کل ثبت احوال استان

- اداره ثبت احوال شهرستان

- اداره کار و امور اجتماعی استان

- اداره کل خدمات درمانی استان

این اقدامات انجام شده است:

۱- نصب تابلوی راهنمای طبقات در جلوی درب ورودی

۲ نصب تابلوی راهنمای اتاقها در هر طبقه

۳- نصب تابلوی سر درب اتاق‌ها که مبین واحد و افراد آن اتاق می‌باشد

۴- نصب تابلوی نام و نام خانوادگی، پست سازمانی و شرح وظایف و فعالیتهای هر فرد روی میز یا بالای سر محل استقرار افراد

۵- اطلاع‌رسانی دقیق و بسیار مناسب در زمینه روند ارائه خدمت و فرآیند آن

۶- اطلاع‌رسانی دقیق و بسیار مناسب در زمینه مدت زمان ارائه خدمت

۷- اختصاص خط تلفن سه شماره‌ای جهت پاسخگویی به ارباب‌رجوع بصورت تلفن پاسخگو

۸- نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات در جلو درب ورودی سازمان و اداره

۹- احصاء روش‌ها و فرآیندهای انجام هر خدمت

۱۰- تعبیه صندلی و آبسردکن جهت رفاه حال ارباب‌رجوع

۱۱- انجام نظرسنجی در خصوص میزان رضایت ارباب‌رجوع از نحوه ارائه خدمات بطور مرتب و مداوم

۱۲- امکان انجام ملاقات عمومی با رئیس اداره بطور روزانه. لازم به ذکر اینکه در اکثر ادارات مورد مراجعه، ملاحظه شد که در جلوی درب ورودی و در تابلو اعلانات اعلام گردیده بود: «ملاقات عمومی با رئیس اداره همه روزه امکان پذیر است مگر زمانهایی که در جلسه باشد که تاریخ برگزاری جلسات نیز قبلاً به اطلاع خواهد رسید.»

۱۳- نصب منشور اخلاقی سازمان در داخل راهروها و زیر میز کار پرسنل (در برخی ادارات)

۱۴- تهیه بروشور جهت اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع (در برخی از ادارات)

- برخی اقدامات ابتکاری:

۱- ایجاد یک باجه بانکی جهت دریافت فیش واریزی به منظور دریافت دفترچه خدمات درمانی در اداره خدمات درمانی با هدف رفاه حال ارباب‌رجوع

۲- تعبیه خطوط رنگی که هر کدام به منظور خاص تعبیه شده و ارباب‌رجوع را از جلو درب ورودی ساختمان تا محل اتاق دریافت خدمت راهنمایی می‌کند در اداره کل خدمات درمانی. اینکار حتی به افراد بیسواد نیز این امکان را می‌دهد که به راحتی و بدون نیاز به راهنما، خدمت مورد نیاز خود را دریافت نمایند.

۳- تلاش اداره کار جهت نصب یک دستگاه زیراکس که نیازی به مراجعه ارباب رجوع به بیرون سازمان جهت تهیه آن نباشد.

۴- تلاش سازمان حمل و نقل و پایانه ها در جهت تأمین لباسهای متحدالشکل برای کلیه پرسنل به منظور رعایت نظم ظاهری .

۵- تلاش سازمان حمل و نقل و پایانه‌ها در جهت تعبیه دستگاه واکس خودکار برای پرسنل به منظور رعایت نظم ظاهری

۶- (طرح ساماندهی قبوض) اختصاص یک شماره واحد به قبض های آب، برق، تلفن و گاز مشترک به منظور ارائه خدمات بصورت یکجابه آنها. (لازم به ذکر اینکه بنا به اظهارات مدیرکل پست استان، این طرح با پیشنهاد ایشان و با تایید جناب آقای دکتر عارف- معاون اول محترم رئیس جمهور- بصورت آزمایشی در این استان اجرایی شود و قرار است در آینده در سطح کشور اجرا شود).

استان کردستان

۱- مصوبه طرح تکریم به کلیه دستگاههای مشمول طرح ابلاغ گردیده است و هماهنگیهای لازم با این دستگاهها در خصوص معرفی نماینده تام‌الاختیار صورت گرفته است.

۲- بازرسان طرح تکریم تعیین واحکام بازرسی برای آنان صادر شده است.

۳- در مورد نحوه اطلاع‌رسانی و استفاده از ظرفیتهای رسانه ای استان بویژه صدا و سیما رأساً نسبت به ایجاد هماهنگی با صدا و سیما مرکز کردستان اقدام گردیده است.

۴- در رابطه با طرح نظرسنجی از مردم، هماهنگیهای لازم با معاونت آمار و انفورماتیک جهت ایجاد هماهنگی با مرکز آمار ایران معمول گردیده است.

۵- در زمینه موضوع مواد ۲ و ۳ طرح تکریم یعنی اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم جزوه‌ای تهیه گردیده است که از محتوای نسبتاً جامعی برخوردار است.

۶- در زمینه موضوع ماده ۱ طرح تکریم یعنی مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع جزوه نسبتاً مفصلی تهیه شده است.

۷- سعی شده است نحوه اجرای طرح تکریم به زبان ساده بیان گردد به همین منظور راههای عملی و ساده اجرای طرح در جزوه ای تدوین شده است.

۸- در خصوص نهادینه سازی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در دستگاههای اجرایی استان اقدامات مؤثری صورت گرفته است که برای ارزیابی آن چک لیست ارزیابی عملکرد سازمانها و دستگاههای اجرایی استان از موضوع فوق‌الذکر تهیه شده است.

۹- از دیگر اقدامات استان در ارتباط با اجرای طرح تکریم، برگزاری کارگاه آموزشی تحت عنوان "کارگاه آموزشی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری" بوده است که طی ۴ روز برگزار گردیده است. این کارگاه از طرف سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و با همکاری مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی استان برگزار شده است. شرکت‌کنندگان در این کارگاه نمایندگان ۱۲۰ دستگاه اجرایی بوده‌اند که به صورت دو گروه الف و ب (هر دوره ۱۶ ساعت) در کارگاه شرکت نموده‌اند.

اهداف اصلی برگزاری این کارگاه:

- افزایش تفکر علمی در مدیران و کارکنان و هماهنگ نمودن نظام اجرایی استان با اهداف طرح تکریم

- تلاش در جهت ایجاد وحدت تفکر و تفاهم در مدیریت اجرایی استان

- بهبود نظام مدیریتی

- توسعه آگاهیهای مدیران در عرصه مدیریت کیفیت
- تقویت نگرش ملی و نظام بهبود سیستم ها در مدیران
- چگونگی استفاده درست و بهینه از امکانات و منابع موجود

اهداف جزئی برگزاری کارگاه:

- افزایش بهره‌وری در امور اجرایی (کارآیی و اثربخشی)
- ایجاد تحول در نگرش مدیران و کارکنان اجرایی
- بالابردن توان تجزیه و تحلیل مدیران
- ایجاد تحول در روحیه و انگیزش مدیران از طریق جایگزینی سیستمهای پویا و استقرار مدیریت کیفیت
- افزایش توانایی مدیران در بهبود سیستمها و روشها
- ایجاد زمینه‌های خلاقیت و نوآوری در مدیران و کارکنان

رئوس مطالب کارگاه:

- استقرار مدیریت کیفیت
- تشریح واژه های کلیدی طرح تکریم
- اهداف طرح تکریم
- مستندسازی
- بهبود سیستم ها و روشها
- مراحل انجام کار و بهبود کیفیت
- اطلاع‌رسانی

۱۰- ارائه برنامه زمان بندی برگزاری مرحله دوم توجیهی طرح به سازمان هاودستگاه های اجرائی متعاقب تفویض مسئولیت حسن اجرای طرح به مدیران ارشد سازمانها و دستگاه های اجرائی استان از طرف مسئول ستاد طرح که در آن با حضور گروه مربیان طرح درمحل هر سازمان ، طی جلسه مشارکت ، حمایت و ایجاد باورهای مرتبط با اهمیت کیفیت بعنوان راهکار نجات بخش سازمانی ، سازماندهی طرح تکریم به مدیران ارشد و میانی و اجرائی آموزش داده شده ونحوه ارزیابی بازرسین ویژه وزمان بندی مورد انتظار برای هر یک از مراحل اجرائی طرح به اطلاع مدیران رسانده می شود.

۱۱- تفویض مسئولیت حسن اجرای طرح تکریم به مدیران ارشد سازمانها و دستگاه های اجرائی استان از طرف مسئول ستاد طرح تکریم استان

استان گلستان

- ۱- مصوبه و دستورالعمل طرح تکریم به ۱۶۲ دستگاه اجرایی، مؤسسه و نهاد دولتی استان ابلاغ شده است و نمایندگان ۱۴۳ دستگاه و نیز تعداد ۷۳۰ واحد تحت مدیریت آنها شناسایی گردیده‌اند.
- ۲- کتاب آموزشی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در ۸۲ صفحه تهیه شده است. این کتاب پس از برگزاری جلسات متعدد با اساتید مرکز آموزش و نیز مدیران چند شرکت مشاوره ای فعال در زمینه مدیریت کیفیت تهیه شده است.
- ۳- مکاتباتی با دستگاههای اجرایی که نماینده تام‌الاختیار خود جهت اجرای طرح تکریم را معرفی نکرده بودند، صورت گرفته است و در این زمینه پیگیریهای لازم بعمل آمده است.
- ۴- اطلاع‌رسانی به دستگاههای اجرایی استان و نیز واحدهای شهرستان در خصوص برنامه زمانبندی اجرای دوره‌های آموزشی به همراه ارسال کتاب آموزشی صورت گرفته است.

۵- برگزاری دوره آموزشی در ۱۰ شهرستان از ۱۱ شهرستان استان برای ۳۸۰ کارشناس از ۷۲ واحد شهرستانی که با هماهنگی فرمانداریهای ذیربط صورت پذیرفت. این دوره در قالب ارائه ۶ ساعت آموزش تئوری و ۶ ساعت کارگاه آموزشی توسط ۷ نفر از استاتید مرکز آموزشی مدیریت دولتی استان برگزار گردید. کتاب آموزشی تهیه شده در ارتباط با طرح تکریم نیز بین کارشناسان شرکت کننده در این دوره تعریف شد.

۶- تهیه و ارسال نامه با امضای استاندار گلستان برای ۱۱۲ دستگاه و ۱۱ فرمانداری مشمول طرح و الزام آنان به اجرای طرح مزبور

۷- تهیه و ارسال نامه به شوراهای اسلامی شهرستان و استان جهت معرفی افراد واجد صلاحیت به منظور انتخاب بازرس در قالب تکمیل فرمهای مدون

۸- انعکاس اخبار برگزاری دورههای آموزشی مذکور در صدا و سیما و جراید محلی استان و خبرگزاری جمهوری اسلامی

۹- آموزش بیش از ۱۰۰۰ نفر از کارشناسان دستگاههای اجرایی استان

۱۰- تهیه فرمهای ثبت مشخصات دستگاههای مشمول طرح

۱۱- تهیه فرمهای ارزیابی دستگاههای اجرایی در خصوص کسب اطلاعات از تفکر حاکم بر دستگاههای اداری استان راجع به طرح تکریم

۱۲- در دستور کار قراردادن برگزاری دوره آموزشی در مرکز استان برای کارشناسان ادارات کل و مؤسسات و نهادهای دولتی مستقر در استان

۱۳- برگزاری سمینار یک روزه برای مدیران دستگاههای اجرایی در خصوص اهمیت اجرای طرح

۱۴- برگزاری دوره آموزشی در کلیه شهرستانها و برخی دستگاهها بصورت اختصاصی

۱۵- تعیین ناظران طرح

لازم به ذکر اینکه در پایان برگزاری دوره آموزشی طرح تکریم از شرکت کنندگان در مورد نحوه برگزاری دوره آموزشی طرح تکریم نظرسنجی بعمل آمده که ارزیابی آنان مثبت بود و علاوه بر آن شرکت کنندگان نظراتی راجع به کلیات طرح ارائه نمودند از جمله اینکه اکثر کارشناسان اظهار می داشتند کارهای متعددی دارند و پیگیری اجرای طرح تکریم توسط آنان با مشکل مواجه خواهد شد. اکثر شرکت کنندگان به اولویت تکریم کارکنان دولت و سپس تکریم مردم که نتیجه قطعی آن خواهد بود تأکید داشتند. شرکت کنندگان عقیده داشتند بدون جلب باور مدیران به ضرورت اجرای طرح و حمایتهای معنوی آنان، امکان اجرای طرح بصورت کامل و جامع ممکن نخواهد بود.

استان کرمان

۱- موضوع در شورای اداری استان طرح شده است و در شورای برنامه ریزی و توسعه استان نیز تشریح گردیده است.

۲- طرح به کلیه دستگاههای مشمول طرح تا پایین ترین سطح ابلاغ شده است.

۳- جهت اجرای طرح توسط دستگاههای اجرائی استان، دستورالعمل لازم تهیه شده است و در معاونت فنی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان بصورت الگو و نمونه اجرا شده است که اقدامات انجام شده در این زمینه به شرح زیر می باشد:

- نصب نقشه راهنمای ساختمان معاونت فنی و نحوه استقرار گروههای این معاونت جلوی درب ورودی اصلی جهت راهنمای مراجعه کنندگان

- نصب شماره و اسامی کارکنان و نام گروهها بر روی در اتاقهای مربوط به آنها

- نصب برنامه کاری هر فرد بر روی در ورودی اتاق کار جهت راهنمایی مراجعه کنندگان

- نصب نام و شرح وظایف هر کدام از پرسنل معاونت امور فنی در بالای سر آنها

- تهیه راهنمای معرفی بیشتر معاونت امور فنی جهت راهنمایی مراجعہ کنندگان
- تهیه فرم نظرخواهی جهت اعلام نظر و پیشنهادات مراجعہ کنندگان
- نصب صندوق پیشنهادات جلوی در ورودی ساختمان معاونت
- تهیه نشریه «چگونه می توان از سازمان مدیریت و برنامه ریزی تشخیص صلاحیت و رتبه بندی دریافت نمود؟ جهت راهنمایی مراجعہ کنندگان
- تهیه برنامه زمانبندی مجموعه فعالیت های معاونت امور فنی در سال ۱۳۸۱
- ایجاد پست صوتی جهت راهنمایی عموم مردم و اعلام سراسری آن ب مردم از طریق نشریات محلی.
- ۴- بازرسین طرح تکریم انتخاب شده اند.
- ۵- به منظور اطلاع رسانی مناسب و آگاهی مردم از مفاد طرح و ایجاد حساسیت لازم در بین مدیران و کارکنان استان، با مطبوعات استان و صدا و سیما استان مصاحبه صورت گرفته است.
- ۶- به منظور اجرای صحیح طرح، موضوع در جلسات متعدد کمیته های تخصصی ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان مطرح و بررسی گردیده است.
- ۷- مفاد طرح تکریم در شورای اداری برخی از شهرستانها تشریح شده است.
- ۸- طرح در برخی از دستگاه های استانی نیز اجرا شده است.

استان تهران

- ۱- ستادی به منظور اجراء و پیگیری طرح در استانداری با عضویت این سازمان زیر نظر ستاد برنامه ریزی تحول اداری تشکیل گردیده است.
- ۲- به منظور آگاهی مسئولان اداری ذیربط استان از اهداف طرح و نقش آن در تحول اداری، سومین گردهمائی آموزشی جهت توجیه طرح، تشریح مسئولیت مدیران اجرای طرح با هماهنگی ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان در تاریخ ۱۶/۷/۸۱ برای مسئولان کلاتری های نیروی انتظامی تهران بزرگ، نمایندگان مناطق ۲۲ گانه شهرداری ها و بازرسی در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان برگزار گردید و بطور متناوب ادامه خواهد داشت.
- ۳- برنامه زمان بندی جدیدی تهیه شده و در جلسه ستاد تحول استان جهت اجراء پیشنهاد گردیده است.
- ۴- تصویب نامه طرح مجدداً به تمام دستگاه های اجرایی استان ابلاغ و از آنها خواسته شد که این مصوبه را که به پایین ترین سطح سازمانی ارسال نمایند.
- ۵- از کلیه دستگاه های اجرایی مشمول طرح خواسته شده نماینده تام الاختیار خود را معرفی کنند.
- ۶- برگزاری سمینار آموزشی با حضور مدیران و مسئولان اجرائی استان و تشریح طرح تکریم در دونوبت
- ۷- در اجرای تبصره ماده ۱۱ مصوبه تعداد ۱۰ نفر از بازرسان نظارتی طرح از کارشناسان استانداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و سایر دستگاه ها انتخاب و احکام آنها به عنوان بازرس طرح تکریم توسط استاندار صادر شده است.
- ۸- طی نامه ای به معاونین سازمان ابلاغ شده است که هر یک بر اساس وظایف خود نسبت به همکاری با طرح اقدام نمایند.
- ۹- به منظور شناخت کامل مدیران اجرائی طرح، فلاپی دیسکت از کلیه مصوبات تهیه و در اختیار دستگاه های مشمول اجرای طرح قرار گرفت.
- ۱۰- به منظور ارتباط موثر و مستمر با مدیران اجرای طرح در دستگاه ها، ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان کارشناسان مطلعی را از سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و استانداری انتخاب و با معرفی نامه کتبی از سوی استانداری به دستگاه های اداری استان و شهرستان ها گسیل تا با همفکری و تشکیل جلسات مشترک، بستر مناسبی را برای اجرای مطلوب طرح فراهم آورند.
- ۱۱- به جهت حساسیت موضوع، ترتیبی داده شده تا در کلیه جلسات ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان، توجه جدی به موضوع، نحوه اجرای طرح و مراحل پیشرفت و پیگیری های لازم از دستگاه های مشمول به عمل آید.

- ۱۲- از آنجا نیکه معاونت فنی سازمان دارای ارباب رجوع می باشد، در جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمات به مراجعین، در ورودی سازمان الصاق شده است. علاوه بر این هنگام ورود ارباب رجوع، برگه نظرسنجی در اختیار وی قرار می گیرد.
- ۱۳- برابر بند ۶ مصوبه ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ مورخ ۸۱/۱۶/۱۰ هیات وزیران دستورالعمل پیشنهادی پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که موجبات جلب رضایت ارباب رجوع شده اند راهپیه کرده که در حال نهائی شدن می باشد.

استان زنجان

- ۱- فعال نمودن شوراها و کمیسیونهای تحول اداری
- ۲- طرح موضوع در جلسه شورای اداری استان
- ۳- ابلاغ به کلیه دستگاههای مشمول طرح تا پایین ترین سطوح
- ۴- معرفی نماینده تام الاختیار دستگاهها
- ۵- برنامه ریزی جهت برگزاری همایش با حضور مدیران و مسئولین ذیربط استان و تشکیل اولین همایش در تاریخ ۱۳۸۱/۵/۶
- ۶- انتخاب بازرسیین واجد شرایط و صدور احکام آنها
- ۷- احصاء واحدهای اداری تا سطح بخش و برنامه زمان بندی بازرسی
- ۸- طرح تکریم بعنوان دستور جلسات ستاد تحول اداری استان قرار گرفته است
- ۹- اطلاع رسانی و استفاده از ظرفیتهای رسانه های جمعی استان و مصاحبه در مطبوعات محلی و...
- ۱۰- مطالعه و تدوین دستور العمل "استقرار نظام پیشنهادات" و دستور العمل "استقرار نظام آراستگی" توسط تیمهای کاری هسته بهره وری

برخی اقدامات انجام شده توسط ادارات کل حمل و نقل و پایانه ها و تامین اجتماعی استان

- ۱- تدوین منشور اخلاقی در ادارات کل حمل و نقل و پایانه ها و تامین اجتماعی استان
- ۲- تهیه بروشور و کاتالوگ در جهت راهنمایی ارباب رجوع در ادارات کل حمل و نقل و پایانه ها و تامین اجتماعی استان
- ۳- نصب تابلو راهنمای طبقات، اتاقها و مشخصات افراد در ادارات کل حمل و نقل و پایانه ها و تامین اجتماعی استان
- ۴- نصب سیستم تلفن گویا جهت پاسخگویی به ارباب رجوع در اداره کل تامین اجتماعی استان
- ۵- تهیه چک لیست بازرسی از واحدهای تابعه در اداره کل تامین اجتماعی استان

استان مرکزی

- ۱- اطلاع رسانی به کلیه دستگاههای اجرایی جهت معرفی نماینده تام الاختیار.
- ۲- مطرح نمودن طرح تکریم در ستاد تحول اداری بعنوان یکی از موضوعات ستاد تحول
- ۳- هماهنگی با سازمان صدا و سیما و واحد اراک
- ۴- برگزاری سمینار آموزشی با حضور مدیران و مسئولان اجرائی استان و تشریح طرح تکریم توسط مشاور محترم مرکز توسعه فن آوری و نو سازی اداری
- ۵- مطرح نمودن طرح در شورای اداری استان طی سه جلسه
- ۶- انتخاب بازرسان طرح و صدور احکام بازرسی برای آنها و توجیه آنها طی ۲ جلسه
- ۷- آموزشهای یکروزه مدیران استان در رابطه با طرح تکریم
- ۸- مصاحبه مطبوعاتی با روزنامه های استان در خصوص تبیین طرح
- ۹- تشکیل کمیته طرح در مرکز
- ۱۰- شروع بازرسی و نظارت بر چگونگی اجرای طرح با هماهنگی سازمان مدیریت استان

استان سیستان و بلوچستان

- ۱- طرح موضوع در جلسه شورای اداری استان با حضور نمایندگان محترم استان در مجلس شورای اسلامی و فرمانداران
- ۲- مکاتبه با دستگاههای مشمول طرح برای معرفی نماینده تام‌الاختیار
- ۳- اعلام موضوع از طریق رسانه گروهی از جمله اخبار و روزنامه های محلی
- ۴- آمادگی مرکز آموزش مدیریت دولتی جهت آموزش نمایندگان معرفی شده توسط دستگاههای اجرای
- ۵- ارسال تصویب نامه به کلیه دستگاه های اجرائی استان
- ۶- برگزاری سمینار یکروزه نمایندگان دستگاه های اجرائی جهت آشنائی با طرح
- ۷- ارسال دستورالعمل ماده ۷ (مستندسازی) طرح تکریم به کلیه دستگاه های اجرائی
- ۸- انتخاب بازرسین سازمان
- ۹- جمع آوری اقدامات دستگاه های اجرائی که تاکنون در زمینه اجرای طرح انجام داده اند. در این زمینه بسیاری از دستگاه های اجرائی استان مواد ۱، ۲، ۴ و ۸ طرح را اجرا کرده اند.

استان آذربایجان شرقی

- ۱- برگزاری همایش تحول اداری در استان با تأکید بر محور ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری با همکاری سازمان مدیریت و استانداری استان در ستاد برنامه ریزی تحول اداری
- ۲- طرح موضوع در جلسه ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان و اخذ نظرات و پیشنهادهای اعضای ستاد در خصوص نحوه اجرای طرح و برنامه ریزی لازم جهت حصول به اهداف مورد نظر
- ۳- ارسال طرح تکریم به دستگاههای مشمول مصوبه و ابلاغ آن تا پایین ترین سطوح
- ۴- انتخاب بازرسین و صدور احکام آنان به امضاء رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان
- ۵- مکاتبه با دستگاههای مشمول طرح در خصوص معرفی نماینده تام‌الاختیار برای اجرای طرح
- ۶- تنظیم چک لیست بازرسی و ارزیابی اقدامات دستگاههای اجرایی استان در اجرای طرح تکریم
- ۷- تشکیل دوره آموزش طرح تکریم ویژه مدیران استان

استان هرمزگان

- ۱- ابلاغ مصوبه تا پایین ترین سطوح دستگاههای اجرایی
- ۲- مکاتبه با دستگاههای اجرایی مشمول طرح در خصوص معرفی نماینده تام‌الاختیار
- ۳- در خصوص انتخاب بازرس، بازرسان انتخاب و احکام آنها در حال صدور می باشد
- ۴- طرح موضوع در جلسه شورای اداری استان و ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان
- ۵- هماهنگی لازم با صدا و سیما استان و نیز طرح موضوع از طریق جراید محلی انجام شده
- ۶- ارسال دستورالعمل نحوه مستندسازی و.....
- ۷- برگزاری دوره آموزشی طرح تکریم ویژه رابطین دستگاهها
- ۸- اقدامات زیر در تمام دستگاههای اجرایی استان انجام شده است:
 - اطلاع رسانی (تهیه بروشور، نصب تابلوی راهنما، مشخصات متصدیان و....)
 - مستندسازی خدمات قابل ارایه به ارباب رجوع
 - معرفی نماینده تام‌الاختیار به دبیرخانه ستاد
 - برگزاری جلسه توجیهی در دستگاه

استان بوشهر

- ۱- پیگیری جهت دریافت مصوبه و اقدام جهت ارسال آن به واحدهای استان

- ۲- مکاتبه با دستگاههای اجرایی استان جهت معرفی نماینده تام‌الاختیار
- ۳- تشکیل جلسه ستاد تحول اداری استان و تشریح طرح و جلب نظر اعضاء در اجرای طرح
- ۴- بررسی نیازهای آموزشی جهت تعیین سیلابهای دوره‌های آموزشی و آموزش توسط افراد صاحب‌نظر

استان لرستان

- ۱- ارسال تصویر تصویب‌نامه طرح به کلیه دستگاههای اجرایی استان
- ۲- جوابگویی حضوری و تلفنی کارشناسان دستگاههای اجرایی در مورد چگونگی اجرای آن
- ۳- طرح در شورای تحول اداری استان به بحث و بررسی گذاشته شد که پیشنهادات زیر مطرح شد:
 - اجرای موقت در چند دستگاه اداری استان و بررسی کار کارشناسان آن
 - اجرای این طرح به زمان بیشتری برای کار علمی و عملی نیازمند است
 - بازنگری در بعضی موارد ۲۰ گانه طرح
 - مکاتبه با ادارات جهت ارسال تشکیلات و جریان کار و شرح وظایف برای کارشناسان
 - اجرایی یک دوره آموزشی کوتاه مدت برای مدیران و کارشناسان مرتبط با اجرای طرح در دستگاههای اجرایی

استان خوزستان

- ۱- تصویب‌نامه طرح پس از دریافت به کلیه دستگاههای ستادی و اجرایی استان ابلاغ خواهد شد.
- ۲- برگزاری سمینارهای آموزشی جهت توجیه طرح موكول به دریافت جزوات آموزشی از طرف آن مرکز می باشد.
- ۳- برای انتخاب بازرسین نیز این امر منوط به ارائه فهرست از سوی معاونت محترم امور مدیریت و منابع انسانی می باشد.
- ۴- هماهنگی لازم جهت اجرای طرح در جلسه ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان منوط به تحقق بندهای فوق‌الذکر می باشد.

استان کهگیلویه و بویر احمد

- ۱- ابلاغ مصوبه به کلیه دستگاههای اجرایی مشمول مصوبه استان
- ۲- درخواست از کلیه دستگاههای اجرایی مشمول طرح جهت معرفی نماینده تام‌الاختیار
- ۳- صدور حکم بازرسی برای تعدادی از کارشناسان از طرف استاندار

استان فارس

- ۱- انتخاب نمایندگان تام‌الاختیار دستگاههای اجرایی استان
- ۲- انتخاب نمایندگان سازمان در دستگاههای اجرایی
- ۳- تهیه برنامه زمانبندی اجرای طرح
- ۴- برگزاری جلسه توجیهی و پرسش و پاسخ با نمایندگان سازمان.

استان قزوین

- ۱- ارسال مصوبه به کلیه دستگاههای مشمول طرح در استان
- ۲- درخواست از دستگاههای مشمول طرح جهت معرفی نماینده تام‌الاختیار
- ۳- انتخاب بازرسان و معرفی آنان به استانداری جهت صدور حکم
- ۴- برگزاری دوره آموزشی ۱۲ ساعته در رابطه با مستندسازی نحوه ارائه خدمات و اصلاح روشهای انجام کار توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی استان باحضور ۷۷ نفر از نمایندگان دستگاه های اجرائی استان.
- ۵- انجام نظرسنجی از شرکت کنندگان در دوره آموزشی ۱۲ ساعته در مورد نحوه و کیفیت برگزاری دوره.

استان گیلان

- ۱- ابلاغ طرح به کلیه دستگاههای اجرایی مشمول طرح در استان .
- ۲- درخواست معرفی نماینده تام‌الاختیار از طرف دستگاههای مشمول مصوبه

۳- برگزاری سمینار توجیهی طرح در سطح مدیران و واحدهای سازمانی استان

۴- فراخوان جهت انتخاب بازرسان طرح

استان مازندران

۱- ارسال مصوبه به کلیه دستگاههای مشمول طرح تا پایین ترین سطوح

۲- مکاتبه بادستگاه های مشمول طرح جهت معرفی نماینده تام‌الاختیار با تأکید بر معرفی معاون اداری - مالی دستگاه که تاکنون دستگاه هادراین زمینه فعالانه برخورد کرده اند

۳- برگزاری سمینار یک روزه ، معاونین اداری - مالی دستگاههای اجرائی استان جهت توجیه و توضیح طرح طرح تکریم

۴- برگزاری هم اندیشی یکروزه باصداوسیما و رسانه های محلی جهت تبیین طرح و فرهنگ سازی .دراین زمینه مقالات و گزارشات متعددی در رسانه های محلی و روزنامه های کثیرالانتشار استان درج گردیده است

۵ - تشکیل کمیته فرعی ستاد تحول اداری استان باعنوان شورای راهبری طرح تکریم جهت پیگیری مستمر اجرای طرح در دستگاههای اجرایی

۶- تشکیل دوره های آموزشی برای آموزش مستندسازی دستگاه های اجرائی استان در دو منطقه ساری ونوشهر

۷- اجرای برنامه توجیهی - آموزشی طرح وهمایش های یکروزه در سطح مدیران و کارشناسان (حدود ۷۰۰ نفر)

۸- طرح موضوع در ستاد تحول اداری استان و پیشنهاد راهکارهای اجرایی مناسب.

۹- تهیه وتدوین کتاب سازمان شهروندی در خصوص طرح تکریم توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی استان

استان همدان

۱- طرح موضوع در جلسه ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان

۲- ابلاغ تصویبنامه طرح به کلیه دستگاههای مشمول طرح

۳- درخواست از دستگاههای مشمول مصوبه جهت معرفی نماینده تام‌الاختیار که تاکنون حدود ۱۰۰ دستگاه اجرائی نماینده خود را معرفی کرده اند

۴- طرح موضوع در جلسه شورای اداری استان وشورای برنامه ریزی وتوسعه استان

۵- برگزاری سمینار آموزشی با حضور مدیران ومسئولان اجرائی استان وتشریح طرح تکریم توسط مشاور محترم مرکز توسعه فن آوری ونوسازی اداری

۶- برگزاری سمینار آموزشی با هدف تشریح طرح تکریم در شهرستان های بهار ونهاوند

۷- انتخاب بازرسان از طرف استانداری وسازمان مدیریت و صدور احکام بازرسی برای آنها وآغاز به کار آنها

۸- اقدام به استخراج نتایج فرمهای نظرسنجی

۹- هماهنگی جهت انجام مصاحبه های رادیو-تلویزیونی وتشریح طرح

۱۰- مذاکره باشرکت مخابرات جهت همکاری بادستگاه هایی که خواهان تلفن گویاهستند

استان یزد

۱- طرح موضوع در جلسه ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان و تشریح اهداف آن برای اعضاء ستاد

۲- جهت بررسی وضعیت موجود، دستگاههای اجرایی استان پرسشنامه ای توسط دبیرخانه ستاد مستقر در گروه امور مدیریت و منابع انسانی سازمان تهیه و به دستگاههای اجرائی استان ارسال شده است.

استان قم

۱- ارسال مصوبه طرح به کلیه دستگاههایی که دارای کمیسیون تحول اداری می باشند

۲- طرح موضوع در ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان

۳- مصاحبه باصداوسیما ونشریات محلی وسخنرانی قبل از خطبه های نماز جمعه

- ۴- برگزاری سمینار آموزشی مستندسازی، اصلاح و بهبود روشهای انجام کار و اطلاع رسانی در راستای اجرای طرح با حضور ۱۰۳ نماینده از دستگاه های اجرائی استان
- ۵- تعیین بازرسان طرح و صدور احکام بازرسی برای آنها
- ۶- گزارشگیری از دستگاههای اجرایی که تاکنون در این زمینه ۳۸ دستگاه اقدامات انجام شده خود را به سازمان ارسال کرده اند. این دستگاهها عبارتند از:

بانکهای صادرات، کشاورزی، سپه، توسعه صادرات، مسکن، رفاه، تامین اجتماعی، حمل و نقل و پایانه ها، سازمان زندانها، حج و زیارت، تعاون روستایی، امور اقتصادی و دارایی، استاندار دو تحقیقات صنعتی، مخابرات، ایرانگردی و جهانگردی، ثبت اسناد و املاک، بنیاد شهید، دانشکده علوم پزشکی، راه و ترابری، اوقاف و امور خیریه، شهرداری، پست، آموزش و پرورش، هلال احمر، توزیع نیروی برق، ثبت احوال، تعاون، تربیت بدنی، بهزیستی، فرهنگ و ارشاد اسلامی، غله، صدا و سیما، انتقال خون، فرمانداری، جهاد کشاورزی، میراث فرهنگی، شهرک های صنعتی، آب و فاضلاب روستایی

دراکثر این دستگاهها اقدامات مشترک زیر انجام شده است:

- نصب تابلو راهنمای طبقات
- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار و پست سازمانی کارکنان در محل استقرار آنان
- نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات در محل ورودی و خروجی طبقات
- تهیه منشور اخلاقی
- تهیه برگ نظرسنجی از ارباب رجوع
- نصب صندوق پیشنهادات
- تهیه بروشور جهت اطلاع رسانی به ارباب رجوع
- بهبود و اصلاح روشها
- استقرار صندوق پست صوتی در بانک کشاورزی
- ایجاد خط تلفن و مرکز مشاوره ۱۴۲ در سازمان تامین اجتماعی
- ملاقات حضوری ارباب رجوع با مسئولین در سازمان زندانها
- نصب تلفن پیام گیر در اداره امور اقتصادی و دارایی و شرکت برق
- ایجاد سایت اینترنتی در دانشکده علوم پزشکی، شرکت پست، ثبت احوال، شرکت برق، تربیت بدنی و شهرکهای صنعتی
- نصب تلفن گویند در شهرکهای صنعتی
- تعیین بازرسان طرح در بانک کشاورزی، اداره امور اقتصادی و دارایی، ثبت اسناد و املاک، شهرداری و فرمانداری

استان ایلام

- ۱- مطالعه و بررسی دستورالعمل ابلاغی از مرکز و توجیه کارشناسان مربوطه
- ۲- طرح و بررسی موضوع طرح تکریم در دو جلسه متوالی ستاد تحول اداری استان
- ۳- مکلف نمودن مرکز آموزش مدیریت دولتی مبنی بر اجرای تبصره ذیل ماده ۷ طرح تکریم و برگزاری دوره آموزشی ۱۲ ساعته
- ۴- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار و پست سازمانی کارکنان در محل استقرار آنان
- ۵- نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات در محل ورودی و خروجی طبقات
- ۶- به منظور جلوگیری از سردرگمی ارباب رجوع لیست کارکنانی که در ماموریت روزانه هستند در اختیار نگهبانی گذاشته می شود تا اگر کسی با آنان کار داشت معطل نشود.
- ۷- در مکان هائی که ارباب رجوع زیاد دارد برای جلوگیری از بی نظمی و عدم معطلی توسط خدمتگزار یا نگهبان با تعیین وقت قبلی اقدام خواهد شد.

- ۸- در اکثر دستگاه ها و احداث رسیدگی به شکایات و پاسخگویی به اعتراضات مردمی دایر شده است.
- ۹- به منظور اطلاع رسانی و تشریح طرح تکریم مصاحبه هایی با صداوسیما و رسانه های محلی انجام شده است.
- ۱۰- تسهیل در برقراری ارتباط و ملاقات ارباب رجوع با رئیس و معاونین سازمان
- ۱۱- تهیه و نصب تابلو اعلانات در مکانهای مناسب با هدف اطلاع رسانی به کارکنان و ارباب رجوع

۱- اداره کل ثبت احوال استان ایلام:

- نصب اسامی کلیه کارکنان و پست سازمانی و شرح وظایف آنان در اتاق محل خدمت
 - نصب راهنمای طبقات و اتاقها (در مرکز استان و شهرستانها)
 - اطلاع رسانی لازم از طریق بروشورهای تهیه شده و نوشتن تابلو و دیوار
 - صدور شناسنامه در اسرع وقت نسبت
 - تشویق افرادی که حجم کار بیشتر و با کیفیت بالاتری داشته باشند
 - حضور نماینده ثبت احوال در بیمارستان محل ولادت و صدور شناسنامه
 - حضور نماینده در آموزش و پرورش به منظور عکس دار نمودن شناسنامه های دانش آموزان واجد شرایط
 - آموزش کلیه کارکنان ثبت احوال استان و شهرستانها در زمینه های تخصصی و حقوقی
 - اصلاح بسیاری از روشهای انجام کارهای اداری
 - مکانیزه نمودن اکثر کارها
 - مستقر نمودن عکاس در اداره ثبت احوال شهرستان مرکز استان
 - انتصاب بازرسین و اعزام آنان به شهرستانها به منظور رسیدگی به مشکلات مردم
 - اعلام اقدامات انجام شده از طریق رسانه های جمعی و نصب در پانلهای موجود
 - برگزاری جلسات متعدد در زمینه های تخصصی - حقوقی و در رابطه با طرح تکریم مردم و ارسال گزارشات به استانداری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان
 - تهیه و نصب منشور اخلاقی و ابلاغ به کارکنان
 - نظرسنجی از ارباب رجوع و بررسی نظرات و پیشنهادات مراجعین و جمع بندی و اعلام نتیجه
 - مطرح نمودن اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان
- ### ۲- اداره کل بیمه خدمات درمانی استان ایلام:
- نصب تابلو راهنمای طبقات در مبدأ ورودی
 - قراردادن راهنمای مراجعین، به همراه نمودار سازمانی و شرح وظایف آن در دسترس ارباب رجوع
 - راهنمای مؤسسات تشخیص درمانی طرف قرارداد در اختیار ارباب رجوع قرار می گیرد
 - ایجاد کمیته های اجرایی از جمله کمیته پژوهش به منظور بررسی طرحها و پیشنهادات و تأیید و اجرای آنها
 - اطلاع رسانی به ارباب رجوع به منظور تسریع در انجام کارها
 - ایجاد فضای مناسب برای استفاده ارباب رجوع
 - مکانیزه نمودن چاپ دفترچه های خدمات درمان، که در کمتر از نیم ساعت انجام می شود
 - نصب اسامی و پست سازمانی کارکنان در محل خدمت
 - برگزاری جلسات مستمر به منظور بهبود انجام امور و روشهای انجام کار
 - نصب صندوق پیشنهادات و نظرات مراجعین و مطالعه و بررسی
 - تدوین منشور اخلاقی از موارد ضروری است، مقرر گردید در اسرع وقت تنظیم و در اتاقها و بین کارکنان توزیع شود

۳- اداره کل پست استان ایلام

- اطلاع رسانی به ارباب رجوع از طریق:
- تهیه بومهای تبلیغاتی
- نصب اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع در تابلوراهنما
- نصب مشخصات متصدیان در محل کار
- استفاده از لباس متحدالشکل برای کلیه پرسنل
- تشکیل کلاسهای رفتار بامشتری
- آموزش نامه رسانی
- مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- اصلاح بسیاری از روشهای انجام کار
- ساده سازی مقررات مربوط به صدور قبض رسیدپستی
- ساده سازی مقررات مربوط به قبول امانات پستی
- تدوین فرم نظرسنجی و اخذ نظرات ارباب رجوع
- تدوین سازوکار لازم جهت رسیدگی به شکایات ارباب رجوع

۴- سازمان صنایع و معادن استان ایلام

- تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان
- تهیه راهنمای طبقات و شماره گذاری اتاقها
- نصب شرح وظایف پرسنل در محل کار آنها
- ایجاد سایت اینترنت
- تهیه فلوجارت روند انجام کار در ادارات داخلی سازمان
- نظرسنجی از ارباب رجوع
- تدارک امکانات رفاهی و مکانی برای بهبود حال ارباب رجوع
- اطلاع رسانی به مردم از طریق چاپ و انتشار بروشور

۵- سازمان بازرگانی استان ایلام

- شفاف و مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- نظرسنجی از ارباب رجوع
- تهیه منشور اخلاقی سازمان
- نصب مشخصات متصدیان انجام امور در محل کار آنان
- اطلاع رسانی به ارباب رجوع از طریق تهیه بروشورهای اطلاع رسانی

۶- اداره کل نوسازی مدارس استان ایلام

- تهیه بروشورهای اطلاع رسانی به ارباب رجوع
- شفاف و مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- نظرسنجی از ارباب رجوع و اعمال تشویق و تنبیه
- تهیه منشور اخلاقی سازمان
- نصب مشخصات متصدیان انجام امور در محل کار آنان
- تهیه فلوجارتهای گردش کار برای اکثر کارها

۷- کمیته امداد امام خمینی استان ایلام

- مستندسازی برخی فعالیتها

- تهیه منشور اخلاقی

۸- جمعیت هلال احمر استان ایلام

- تهیه یک جلد گزارش اطلاع رسانی

۹- بنیاد شهید انقلاب اسلامی استان ایلام

- تهیه یک جلد گزارش اطلاع رسانی

۱۰- اداره کل هواشناسی استان ایلام

- ایجاد سایت اینترنتی با آدرس www.ilammet.com

- راه اندازی خط تلفن گویا با شماره ۱۳۴

- تهیه بروشورهای اطلاع رسانی به ارباب رجوع

- شفاف و مستندسازی خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع

- نظرسنجی از ارباب رجوع و اعمال تشویق و تنبیه

- تهیه منشور اخلاقی سازمان

- نصب مشخصات متصدیان انجام امور در محل کار آنان

- نصب صندوق انتقادات و پیشنهادات

۱۱- اداره کل ثبت اسناد و املاک استان ایلام

- تهیه کتاب مشاور ثبتی خودباشیم

۱۲- سازمان امور اقتصادی و دارائی استان ایلام

- تهیه یک جلد کتاب راهنمای اطلاع رسانی

استان اردبیل

۱- ابلاغ مصوبه به کلیه دستگاههای اجرایی استان تا پایین ترین سطح بخش

۲- تشکیل جلسات منظم ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان و تشریح طرح در جلسات شورای اداری استان

۳- اخذ و جمع بندی گزارشات برخی دستگاههای اجرایی در خصوص اقدامات انجام شده

۴- نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار و پست سازمانی کارکنان در محل استقرار آنان

۵- تهیه و نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی سازمان

۶- تهیه سندلیهایی جهت ارباب رجوع در محل های مورد نظر

۷- تهیه بروشورهای شماره تلفنهای سازمان به منظور استفاده ارباب رجوع

۸- براساس پیگیریهای بعمل آمده اکثر دستگاه های اجرائی استان اقداماتی به شرح زیر انجام داده اند:

- شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع شامل (انواع خدمات قابل ارائه، مقررات مورد عمل، مدارک مورد نیاز،

فرمهای مورد عمل، عنوان واحد، محل استقرار و نام متصدی انجام کار و....)

- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع شامل (نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی، تهیه بروشور و توزیع آن بین ارباب

رجوع، نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار و پست سازمانی کارکنان در محل استقرار آنان و....)

- تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

- نظرسنجی از مردم از طریق صندوق پیشنهادات و برگهای نظرسنجی

استان آذربایجان غربی

- ۱- بررسی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در ستاد تحول برنامه ریزی استان
- ۲- مکلف نمودن مرکز آموزش مدیریت دولتی جهت تهیه دستورالعمل نحوه اجرائی کردن طرح و نیز اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم
- ۳- ابلاغ مصوبه به کلیه دستگاههای اجرائی استان
- ۴- برگزاری سمینار آموزشی مستندسازی، اصلاح و بهبود روشهای انجام کار و اطلاع رسانی به مسئولین و نمایندگان دستگاه های اجرائی استان و دست اندرکاران طرح (جمعا ۵۰۸ نفر) در تاریخهای ۲۱ و ۲۲ و ۲۵ آبانماه .
- ۵- به منظور اطلاع رسانی و تشریح طرح تکریم مصاحبه هایی با صدا و سیما و رسانه های محلی انجام شده است.
- ۶- درخواست از تمام دستگاههای اجرائی استان جهت معرفی نماینده که تاکنون ۱۰۰ دستگاه نماینده خود را معرفی کرده اند.

استان چهارمحال و بختیاری

- ۱- ابلاغ مصوبه طرح تکریم مردم تا پایین ترین سطوح دستگاههای اجرائی استان
- ۲- تشریح موضوع در جلسه فوق العاده شورای اداری استان
- ۳- درخواست از دستگاههای اجرائی جهت معرفی نماینده تام الاختیار برای اجرای طرح
- ۴- مقرر گردید سمینارهای آموزشی به منظور آگاهی مسئولان ذیربط استان از اهداف طرح توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی استان برگزار شود
- ۵- انتخاب بازرسین طرح تکریم از طرف سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان
- ۶- مقرر گردید مرکز آموزش مدیریت دولتی استان نسبت به برگزاری دوره آموزشی ۱۲ ساعته در زمینه مستندسازی ارائه خدمات، اصلاح روشهای انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی خدمات جهت مدیران و مسئولان ذیربط استان اقدام نماید
- ۷- مقرر گردید یکی از بحث های جلسه ستاد برنامه ریزی استان مربوط به مصوبه طرح تکریم مردم باشد

استان کرمانشاه

- ۱- طرح موضوع در جلسات شورای اداری و برنامه ریزی استان
- ۲- ابلاغ مصوبه به کلیه دستگاه های اجرائی استان
- ۳- تشکیل جلسه ستاد طرح با حضور معاونین ۵۰ دستگاه اجرائی استان
- ۴- طرح موضوع در خطبه های نماز جمعه
- ۵- تشکیل کمیته های زیرمجموعه طرح با عضویت دستگاه های اجرائی عضو شورای اداری استان. این کمیته ها عبارتند از:

- الف) کمیته فرهنگی (ب) کمیته زیربنایی (ج) کمیته خدمات عمومی
د) کمیته حمایتی (ه) کمیته آموزشی (و) کمیته خدمات اداری
ز) کمیته اقتصادی-تولیدی (ح) کمیته بانکها

- ۶- انتخاب بازرسان طرح

- ۷- ایجاد ایت اینترنتی در بسیاری از دستگاه های اجرائی استان