

### تصویبنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

کلیه وزارتخانه ها، موسسات، شرکت های دولتی و شرکت هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، بانک ها، شهرداری ها، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها، بانک ها و شرکت های بیمه، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

### شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

ماده ۱- کلیه مدیران، روسا و مسئولین 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 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 موردنیاز و فرم های موردعمل

- عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه

- نوع فن آوری مورد استفاده

تبصره: روسای 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 ۲ - کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طرق ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبین برسد:

- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین

- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین

- نصب 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- دستگاه های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع رسانی درخصوص خدمات قابل ارائه دستگاه های اجرایی به مردم و ارباب رجوع براساس بخشنامه های سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اقدام نمایند.

### **تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم**

ماده ۴- دستگاه های مشمول این مصوبه 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 موردنیاز به خدمت گیرندگان

د \_ وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیت ها

هـ \_ 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 اصی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رویت برای مراجعان نصب نمایند.

ز \_ واحدهای اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت شان مردم نسبت به ایجاد گیشه های خدماتی براساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲ شورایعالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم

ماده ۵ \_ روسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش های موردعمل 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 در استان ارسال دارند.

تبصره: کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «۲» 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 ۶ \_ 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 آنها، جهت اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و ... تابعه 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، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی 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 دستورالعمل‌های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، روسا، 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 راه‌اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره ۲: در پایان هر ماه برگه‌های نظرسنجی توسط رییس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی شوند مورد تشویق قرار گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده‌اند، 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 اجراء و نتایج بدست 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 بازرس ویژه یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداری‌ها انتخاب حداقل ۵ بازرس 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 مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول 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 و اجرای آن را پی گیری کند. در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به رییس جمهوری گزارش می شود.

تبصره ۱: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد موردنیاز به کارشناسان متعهد متخصص و ذیصلاح 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 و نسبت 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 ۲: کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزش های لازم با استفاده از چک لیست های هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام ماموریت محوله اقدام می نمایند.

تبصره ۳: استانداران 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 ستاد برنامه 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 می نمایند، 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 می کردند:

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر نظارت مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه های مشمول این مصوبه، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط به 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 تامین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش بینی شده در ماده ۱۲، دستگاه های مشمول این مصوبه می توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مزاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، 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 می گردند اقدام نمایند.

برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسئول به مدیران استانی و روسای شهرستانها اعطاء گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخورد های قانونی به همراه چگونگی، معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان ها و موسسات در فضای محلی، منطقه ای و ملی که بیشترین و بهترین 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 ۱۴ - وزراء و روسای دستگاه های مستقل موظفند براساس 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 تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع بر حسب 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 ارتشاء و ریشه کنی آن در دستگاه های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیات دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزراء و روسای دستگاه های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراهای و کمیسیون های تحول اداری و معاونت ها و مدیریت های ذیربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، روسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پی گیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷- در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیر سازی مفاد این طرح اقدام می نماید.

ماده ۱۸- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول نظارت بر اجراء دقیق این مصوبه است، که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام الاختیار دستگاه های اجرایی) گزارش های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رییس جمهور گزارش نموده و در شورایعالی اداری مطرح می نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیت ها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می نماید.

تبصره: استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجراء موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قراردادن موضوع، مساعدت های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی تفاوتی نسبت به اجراء این مصوبه مشاهده می کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و رییس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می نمایند.

ماده ۱۹- دستگاه های اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می توانند هزینه های اجرای این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه های بودجه هزینه ای و سرمایه ای پیش بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده ای به امکانات سخت افزاری و نرم افزاری باشد، چنانچه 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 «۱۳» بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاه های اجرایی استانی می توانند برای اجرای این مصوبه با تایید سازمان مدیریت برنامه ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰- دستگاه های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را درخصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع بندی و نتایج آن را بر حسب مورد به شورایعالی اداری گزارش نماید.