



شماره: تاریخ: پیوست:	<p>شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور</p>	 <p>سازمان بهزیستی کشور</p>
--	--	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
تاریخ:		
پیوست:		




شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور

تصویب کننده:

– رئیس سازمان


دریافت کنندگان جهت اجرا:

- ۱- معاونت توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس
- ۲- رئیس مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری
- ۳- مدیر کل روابط عمومی و امور بین الملل
- ۴- مدیر کل ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات
- ۵- مدیران کل استانها

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

فهرست مطالب:

صفحه	عنوان
۴	مقدمه
۷	تعاریف واژگان و مفاهیم
۱۱	اهداف
۱۲	پیشینه و مستندات مرتبط با طرح
۱۵	زیرساختها
۲۴	ارکان و ساختار
۲۹	ضوابط اجرایی و نمودار گردش فرمها
۳۴	منابع

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

مقدمه

کلیه نظام‌های دینی انسان را موجودی شریف و محترم دانسته و سعی بر این دارند که کرامت را در او تقویت کنند. در فرهنگ اسلامی نیز سفارش زیادی شده است که به انسانها احترام بگذاریم. خداوند متعال در آیه ۷۰ سوره اسراء می‌فرماید "لقد کرما بنی آدم" ما برآستی انسان را گرامی داشته‌ایم.

رسول گرامی اسلام حضرت محمد(ص) کریم‌ترین خلق بود. زندگی آن حضرت بر تکریم انسانها استوار بود و آنچه مردم را مورد احترام قرار می‌داد و گرامی می‌داشت که تصورش نیز دشوار بود. در حدیثی از رسول مکرم اسلام آمده است که «انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق؛ من تنها برای تکمیل فضائل اخلاقی مبعوث شده‌ام.» گفته شده است که تعبیر فقط (تنها) بدان معناست که هیچ هدفی جز این، در کار نبوده و اگر جای دیگری، هدف دیگری هم آمده، باید در جهت همین هدف ارزیابی شود. همچنین از این فرمایش حضرت رسول(ص)، چنین استفاده می‌شود که اتفاقاً اخلاق: ظرف، زمینه و بستر شکل‌گیری بنای دین است، یعنی نه تنها روبنا نیست، که زمینه شکل‌گیری سایر معارف دینی هم هست.» (علاء الدین علی بن حسام- ج ۳- ص ۱۶)

در حدیث دیگری از رسول خدا (ص) آمده است که فرمود: «جعل الله سبحانه مكارم الاخلاق صلۀ بينه و بين عباده فحسب احدکم ان یتمسک بخلق متصل باللّٰه؛ خداوند سبحان فضائل اخلاقی را وسیله ارتباط میان خودش و بندگانش قرار داده، همین بس که هر یک از شما دست به اخلاقی بزند که او را به خدا مربوط سازد.» (ورام بن ابی فراس مالکی اشتری- ۶۰۵ هجری قمری- ص ۳۶۲)


امام صادق (ع) می‌فرماید: «همانا خداوند متعال مکارم اخلاق را به پیامبران اختصاص داد. پس کسی که مکارم اخلاق در او هست، خدا را بر این نعمت بزرگ باید ستایش کند و کسی که مکارم اخلاق ندارد، به درگاه خداوند تضرع نماید و از او درخواست نماید.» به آن حضرت گفته شد: مکارم اخلاق چیست؟ فرمود: مکارم اخلاق عبارت است از: پاکدامنی، قناعت، صبر، شکر، حلم، حیا، سخاوت، شجاعت، غیرت، راستگویی، نیکوکاری، ادای امانت، یقین، حسن اخلاق و جوانمردی.» (ابومحمد حسن حرانی(حلبی)، قرن چهارم، ترجمه ۱۳۸۳، ص ۳۸۰)

منقول است که مردی به خدمت پیامبر اکرم(ص) مشرف شد و در مقابل آن حضرت ایستاد و پرسید: «یا رسول الله دین چیست؟» فرمود: «حسن خلق» پس به جانب راست آن حضرت آمده و به عرض رسانید: «یا رسول الله دین چیست؟» حضرت فرمود «حسن خلق»، پس به جانب چپ آمده همان سؤال را تکرار کرد و همان جواب را شنید. پس در عقب آن حضرت ایستاد و باز همان را پرسید: حضرت به جانب او توجه نمود و به او خطاب کرد که: «آیا متوجه نمی‌شوی که دین آن باشد که غضبناک نشوی و با خلق خدا درشتی نکنی؟» (میر محمد عبدالحسین و دیگران، ۱۴۰۲ ق، ص ۸۰۰)

در زیارت جامعه که امام هادی علیه السلام، ویژگی‌های ائمه معصومین علیهم السلام را بیان می‌فرماید چنین می‌خوانیم: «عادتکم الاحسان و سجتکم الکرّم» (احسان و نیکی، برنامه همیشگی شما(امامان) است و اخلاق شما، بزرگوارانه و گریمانه است). شیخ عباس قمی، ۱۳۳۰ هجری قمری، ص ۵۴۹- محمدباقر مجلسی، قرن ۱۱ هجری قمری، ج ۷۱، ص ۳۷۳)

فرازهایی از بیانات رهبر معظم انقلاب اسلامی که به روشنی و وضوح تمام راه خدمت‌رسانی به مردم را برای مسئولین نظام روشن نموده و اهمیت آن را بالا دانسته و در این راه همه را به رقابت با هم تشویق نموده‌اند:

صفحه ۴ از ۳۵	امضاء رئیس سازمان:
--------------	--------------------

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

"نکته ای که به آن تاکید می‌ورزم، این است که همه مسئولان در سه قوه، باید نهضتی را برای خدمت‌رسانی به مردم شروع کنند. ممکن است ما انواع و اقسام کارها و برنامه‌ها را در پیش رو داشته باشیم و اجرا کنیم، باید در میان آنها آنچه خدمت‌رسانی عمیق‌تر و ماندگارتر و زودبازده‌تر محسوب می‌شود، اولویت پیدا کند. به ویژه این کارها باید بیشتر در خدمت قشرهای مستضعف و محروم و محتاج جامعه صورت گیرد. این اقدامات باید مدبرانه و با برنامه‌ریزی انجام شده و گزارش آن نیز به مردم داده شود. مسئولان باید مردم را در قبال یک گزارش درست و متقن، مختار به قضاوت کنند تا مردم بتوانند کارآمدی نظام را به چشم ببینند و نسبت به آن قضاوت نمایند. نهضت خدمت‌رسانی به مردم یک مبارزه بزرگ و سنگین است، زیرا خدمت‌رساندن به عموم مردم با منافع بعضی گروه‌های خاص تضاد پیدا می‌کند و این جاست که باید با مبارزه و همت و عزم راسخ وارد میدان شد. خطاب من به همه مسئولان سه قوه، کارگزاران کشور و گروه‌های سیاسی است؛ این امر را رقابت اصلی


بدانید." (خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران-۱۳۸۲- نهضت خدمتگزاری)

پیشرفت کلیه سازمانها مستلزم شناسایی و برآورده نمودن نیازها و خواسته‌های مشتریان آنها می‌باشد. و با توجه به تغییرات سریع زندگی امروزی اهمیت این امر بیشتر می‌گردد. اما امروزه احترام به ارباب رجوع در سازمانها مطرح شده است و این مطلب جزء برنامه‌های راهبردی سازمانها و وزارتخانه‌هایی است که می‌خواهند مشتری‌مداری و مشتری‌محوری را اجراء نمایند.

در کشورمان این موضوع طی سالیان اخیر مطرح شده است و با تصویب آن از سوی شورای عالی اداری وارد مرحله جدیدی شده است و از آن به عنوان نقطه عطفی در تاریخ سازمانهای دولتی نام برده می‌شود.

در نظام جمهوری اسلامی خدمت‌رسانی و رفتار با مردم براساس دستورات دینی و اسلامی می‌باشد بطوریکه با فراهم کردن موجبات آرامش مردم، نارضایتی بین آنان را بوجود نخواهد آورد و با ارزش قائل شدن برای مردم و عمل به تعهدات اسلامی به خواسته‌هایشان توجه می‌کند و برای خدمت متقابل تلاش می‌کند تا از مرحله لفظ و شعار به مرحله عمل برسد. در این راستا کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها، نهادها با تبعیت از قانون نظام جمهوری اسلامی به فعالیت می‌پردازند که سازمان بهزیستی به عنوان یک سازمان حمایتی با انجام ماموریتش در قالب اصول ۲۱ و ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در زمینه حمایت از خانواده‌های بی‌سرپرست و نیازمند، ارائه خدمات مختلف به کودکان، حمایت و نگهداری از معلولین و ... باعث شده تا محرومان واقعی و نیازمندان چشم امید به حمایت و توجه سازمان دوخته و هر یک از ما به عنوان یک شهروند به نوبه خود نقش مهمی در برآوردن نیازهای آنان خواهیم داشت.


از اینرو در هر سازمانی، به‌ویژه سازمان بهزیستی با توجه به مخاطبین و خدمت‌گیرندگان که از اقشار آسیب پذیر جامعه می‌باشند تعهد ارائه خدمات به مشتریان باید واقعی باشد، و در این خصوص می‌بایستی با آموزش و ترغیب کارکنان در

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

تماس با مشتریان به رفتارهای محترمانه، رعایت ارزش‌های انسانی و اخلاقی و همدلی کردن به جای مقابله با ارباب رجوع و پاسخگویی به سؤالات توجه ویژه‌ای گردد. این مهم است که ما چگونه با مردم برخورد کنیم و برای آنها ارزش قائل بوده، مسئولیت شناس باشیم و خود را از آنان جدا ندانیم.

سازمان بهزیستی، تنها سازمان در کشور ایران است که به طور علمی، به بررسی نارسایی‌ها و مشکلات اجتماعی می‌پردازد و با برخورداری از توان علمی متخصصان و کارشناسان تحصیل کرده به انسان‌های نیازمند کمک می‌کند و با هدف جلب رضایت جامعه هدف خود به درک و برآورده کردن نیاز آنان می‌پردازد تا در روند فعالیت‌های خود، کاری با بهترین کیفیت و مطلوبیت را ارائه دهد، که این کار با مشارکت کارکنان سازمان و با در نظر گرفتن کرامت انسانی مراجعان در جهت ارائه بهترین خدمات میسر می‌گردد. این سازمان با تلاش در هر یک از حوزه‌های توانبخشی، اجتماعی، پیشگیری هدف خود را این میداند تا ریشه مشکلات را پیدا کرده و بیماری‌ها و معضلات اجتماعی را درمان کرده و از بین ببرد.

رضایت مشتری، تضمین کننده تداوم فعالیت سازمان است و برای دستیابی به رضایت مشتری باید به شناسایی توقعات، انتظارات و الزامات مطرح شده از طرف مشتری (خدمت گیرنده یا مصرف کننده)، پرداخت و این مهم با مراجعه به مشتری و دریافت نقطه نظرات او محقق می‌گردد. در این راستا سازمانها، موسسات، تولید کنندگان ضمن بهره‌گیری از تکنیک‌ها و فنون آماری باید به نظرسنجی از مشتریان بپردازند و با اطلاع رسانی و آگاهی درست، باورهای واقعی و منطقی در مشتری ایجاد کنند که این امر منجر به باز خورد مثبت فعالیت سازمان در طول فرایند و موفقیت آن می‌شود.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

تعاریف واژگان و مفاهیم

مشتری یا ارباب رجوع: منظور از مشتری؛ شخص (مراجعان، مردم)، گروه کار یا واحد اداری و به طور کلی گیرندگان خدمت از سازمانها می‌باشند. (کازرانی، مسیح و دیگران، ۱۳۸۱، چاپ دوم)

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاههای مشمول مصوبه مراجعه می نماید. (شورای عالی اداری، دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه طرح تکریم، ۱۳۸۲)

به گونه اصولی به کارگیری لفظ مشتری که از بخش خصوصی عاریه گرفته شده، در بخش عمومی و دولتی درست نیست زیرا در بخش خصوصی، مشتریان به طور کامل شناخته شده‌اند و به گونه مشخصی خدمت یا کالای خود را از بخش خصوصی دریافت کرده، هزینه آن را می‌پردازند، در حالی که در بخش دولتی تمامی شهروندان باید مشتری محسوب شوند چرا که **مشروعیت سازمانهای دولتی از مردم ناشی می‌شود** هرچند همگی خریدار و خواهان خدمت ویژه‌ای از دولت نیستند. در بخش خصوصی، هر فردی که پول بیشتری بپردازد، از خدمات بهتر و با کیفیت تری برخوردار می‌شود، در حالی که در بخش دولتی چنین عملی بی عدالتی و تبعیض محسوب می‌شود. (سید مهدی الوانی، حسن دانائی فرد، ۱۳۸۰)


سازمان مشتری مدار: سازمانی است که هدف آن پیشی گرفتن در خواست‌های مشتریان در مسائلی که بیشترین ارزش را برای آنها داراست، می‌باشد و مشتری را سرمایه خود و ضامن برگشت سرمایه سازمان می‌داند.

یک سازمان مشتری مدار بدون ایجاد ارتباط مناسب با مشتریان خود نمی‌تواند موفقیتی حاصل کند و در دنیای امروز که دنیای کیفیت محور، مشتری مدار، مشتری هدف دار می‌باشد و مشتری گرایی زیربنای کلیه فعالیت‌های تجاری و اقتصادی است، جذب کارکنان مشتری مدار که ویژگی‌های ارتباطات انسانی را در رفتار خود لحاظ کرده باشند را ضروری می‌نمایاند.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه مطبوع خود می‌باشند. (شورای عالی اداری، دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه طرح تکریم، ۱۳۸۲)

تکریم ارباب رجوع: به حداکثر رساندن مشارکت کارکنان در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات و حفظ کرامت مردم.

رضایت مشتری: ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود، رضایت مندی گفته می‌شود. (Retial Management Associates، ۲۰۰۲:۱)

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

رضایتمندی و نارضایتمندی مشتری حاصل و نتیجه ارزیابی وی از خدمات دریافتی گذشته‌اش است. از طرفی رضایت بالاتر مشتری مقیاسهای عملکرد بهتر سازمان را موجب می‌شود.

پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان. (شورای عالی اداری، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، ۱۳۸۴)

شکایت: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاههای اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای آرایه خدمات عمومی. (شورای عالی اداری، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، ۱۳۸۴)

درخواست: عبارت است از تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آئین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص. (شورای عالی اداری، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، ۱۳۸۴)

پیشنهاد: عبارت است از ارائه هرگونه فکر، ایده و روش جدیدی که بتواند منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد. (شورای عالی اداری، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، ۱۳۸۴)

منشور اخلاقی: سند تعهد سازمانها به ایفای نقش خود به عنوان مجریان قوانین، در پی اجرای فرایندها و فعالیتهای برنامه‌ریزی شده آنان برای ارتباط آگاهانه دوطرفه با مشتریان خود می‌باشد.

انواع مراجعان (مشتریها)

با استفاده از معیارهای مختلف، مشتریان و مراجعان را به گونه‌های مختلف تقسیم کرده‌اند که به بعضی از آنها اشاره می‌شود:


۱. انواع مشتریان از لحاظ داخلی و یا خارجی بودن:

۱- مشتریان داخلی یک سازمان؛ کارکنانی هستند که در داخل سازمان دریافت کننده خدمات یا اطلاعات هستند. مشتریان خارجی؛ خود به دو دسته مصرف‌کنندگان نهایی و مشتریان میانی طبقه بندی می‌شوند. مصرف‌کنندگان نهایی به طور مستقیم از محصولات و خدمات استفاده می‌کنند و مشتریان میانی در زنجیره ارزشی خارجی نقش واسطه را بین تولیدکننده و مصرف‌کننده نهایی بر عهده دارند. (فرج الله رهنورد، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، بهار ۱۳۸۲، شماره ۵۹، ص ۳۷-۲۸)

۲. انواع مشتریان از جنبه میزان رضایتمندی آنها:

بر این اساس مشتریان به پنج گروه تقسیم می‌شوند:

- ۱-۲. مشتریان خشمگین.
- ۲-۲. مشتریان ناراضی.
- ۳-۲. مشتریان راضی.
- ۴-۲. مشتریان شاد.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

۲-۵. مشتریان شیفته و به وجد آمده.

۳. انواع مشتریان از نظر رفتاری:

بر این اساس مشتریان به هفت گروه تقسیم می‌شوند:

۱-۳. مشتریان پرحرف.

۲-۳. مشتریان عصبی.

۳-۳. مشتریان عجول.

۴-۳. مشتریان پرحوصله.

۵-۳. مشتریان از خود راضی.

۶-۳. مشتریان کم ادب.

۷-۳. مشتریان معمولی.

۴. انواع مشتریان بر اساس زمان.

بر این اساس مشتریان به دو گروه تقسیم می‌شوند:

۱-۴. مشتریان قدیمی.

۲-۴. مشتریان جدید. (اسماعیل محمدی، ۱۳۸۲، چاپ اول)


انتظارات مشتری: انتظارات مشتری توقعاتی است که به طور حتم به آن نیاز ندارد، ولی برآورده شدن آنها، احساس خوشایندی در او ایجاد می‌کند که رابطه خوبی را سبب می‌شود.

اطلاع رسانی: اطلاع رسانی شاخه‌ای از فناوری است که موضوعاتی مانند تولید اطلاعات، پردازش و مرتب سازی و سازماندهی اطلاعات، نشر اطلاعات به روش ساده و سریع سرو کار دارد. در این رابطه هم به محتوای اطلاعات و هم به محل و رساننده اطلاعات توجه می‌شود و منظور از اطلاعات آن چیزی است که جامعه خدمت گیرنده نیاز دارد در زمان و مکان مشخص از آن آگاهی یابد. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۵۹)

اطلاع رسانی آرایه خدمات به مردم (خدمت گیرندگان): منظور از اطلاع رسانی آرایه خدمات به مردم، نحوه آرایه خدمات، مستندات، روش انجام کار و از طریق وسایل ارتباط جمعی، رسانه ها، فنون و طرق مختلف تولید نشر اطلاعات توسط دستگاه‌ها و مراکز اطلاعاتی می‌باشد به نحوی که بتواند دسترسی هر یک از آحاد (مصرف کننده اطلاعات اعم از عام و خاص) را با منبع آن اطلاع، با حداقل زمان و هزینه به گونه‌ای مطلوب برقرار کند.

در این سیستم از کلیه رسانه ها با ساخت‌های متفاوت دیداری، شنیداری، گفتاری و نوشتاری استفاده می‌شود به طوری که امکان دسترسی همه طبقات اجتماعی به اطلاعات به طور مستقیم و غیر مستقیم

امکان پذیر می‌گردد. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۵۹)

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

پایگاه‌های اطلاع‌رسانی: منظور واحدی است که عهده‌دار امر اطلاع‌رسانی به مردم اعم از شخص یا گروه، در جهت پاسخگویی به خدمت گیرندگان در زمینه ارائه خدمات دستگاه می‌باشد. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۰)


پایگاه اطلاع‌رسانی اختصاصی: عبارت از پایگاهی است که در یک دستگاه دولتی در ارتباط با وظایف و روش‌های ارائه خدمات آن دستگاه و با استفاده از فناوری و شیوه‌های اطلاع‌رسانی مناسب نسبت به نوع و نحوه ارائه خدمات به خدمت گیرندگان اطلاع‌رسانی نماید. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۰)

پایگاه اطلاع‌رسانی معین: پایگاهی است که علاوه بر اطلاع‌رسانی ارائه خدمات اختصاصی دستگاه مربوطه، اطلاع‌رسانی در مورد ارائه خدمات دیگر دستگاه‌ها که دارای روش‌های مشترک ارائه خدمات و یا وظایف مرتبط یا مشابهی می‌باشند نیز عهده‌دار می‌باشد و با استفاده از شیوه‌های فناوری مناسب، اطلاعات لازم را در اختیار مراجعین قرار می‌دهد. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۰)

پایگاه اطلاع‌رسانی عمومی: عبارت از مرکز اطلاع‌رسانی است که نوع و نحوه ارائه خدمات عموم دستگاه‌های دولتی را با توجه به فناوری و شیوه‌های اطلاع‌رسانی مناسب به متقاضیان و خدمت گیرندگان ارائه نماید. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۱)


الگوهای اطلاع‌رسانی: در تعریف نظام اطلاع‌رسانی از کلیه وسایل عمومی و یا به عبارت بهتر از رسانه‌هایی که ماهیت‌های متفاوت دیداری، شنیداری، گفتاری و نوشتاری دارند یاد می‌شود.

این تعریف در واقع قائل به استفاده از شیوه چند سیستمی است و رسانه‌های مختلف را که توانایی‌هایی متفاوت دارند به منظور تأمین حداکثر کارایی نظام اطلاع‌رسانی به کار می‌گیرد. در واقع هرگونه رسانه‌ای را که بتواند به اهداف این نظام کمک کند، شامل می‌شود. در این صورت: اطلاعیه‌های خبری، اعلامیه‌های دیواری، روزنامه‌ها، کتاب‌های آموزشی درسی، مجلات عمومی و تخصصی، جزوه‌های راهنما و اطلاع‌رسانی، بروشورهای اطلاعاتی، کاتالوگ‌ها کتابچه‌های راهنما، خبرنامه‌ها، خطوط راهنما، تقویم‌های آموزشی، نشریات، کتاب‌های راهنمای شهری، روزنامه‌های الکترونیکی، مراجعات حضوری، مصاحبه‌ها، پست، پوستر، تابلوهای نمایش اطلاعات، سینما و تئاتر، رادیو و تلویزیون، نمایش‌های ویدئویی، استفاده از رایانه، تلفن و انواع سرویس‌های انتقال اطلاعات، مراکز و نهادهای اطلاع‌رسانی و غیره جزئی از آن تلقی شده است. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۲)

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

اهداف

- ۱- اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعان.
- ۲- تدوین منشور اخلاقی سازمان، به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع.
- ۳- نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات‌رسانی دستگاه‌های دولتی.
- ۴- ایجاد سازوکارهای لازم، به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت‌گیرندگان می‌شوند و برخورد با کارکنان خطاکار.
- ۵- بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روش‌های انجام کار، به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمت‌رسانی به مردم.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

پیشینه و مستندات مرتبط با طرح

شورای عالی اداری در شصت و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۷۵/۵/۹، بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور در اجرای مصوبه شماره ۱۳۵/دش مورخ ۱۳۷۰/۰۱/۲۱ شورا، در جهت ارتقاء سطح کارایی دستگاههای دولتی و ارائه خدمات به موقع و موثر و تسهیل و تسریع امور ارباب رجوع و استفاده بهینه از فضاهای اداری **طرح ایجاد گیشه‌های خدماتی در دستگاههای اجرایی کشور** به شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۰۵/۲۰ را تصویب نمود.

شورای عالی اداری در هشتاد و چهارمین جلسه مورخه ۱۳۷۸/۸/۱۹ بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور و به منظور اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار در دستگاههای اجرائی، با جهت گیری افزایش کارایی و ارائه خدمات به موقع و موثر به مردم و تسهیل و تسریع در انجام کارها، کاهش هزینه‌های عمومی و افزایش رضایت ارباب رجوع و خدمت گیرندگان و همچنین ایجاد هماهنگی لازم بین دستگاههای دولتی ارائه دهنده خدمات، **تصویب نامه اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار در دستگاههای اجرائی** به شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ را تصویب نمود.


مصوبه شورای عالی اداری **طرح اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاههای دولتی به مردم** به شماره ۱۳۰/۱۸۲ ط مورخ خرداد ماه ۱۳۸۰ با هدف ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی و اطلاع‌رسانی صحیح، به موقع و موثر به مردم را تصویب و ابلاغ نمود.

در سال ۱۳۸۱ دولت به منظور متحول نمودن ساختار سازمان های دولتی و زمینه سازی برای خدمت بیشتر این سازمانها طرحی با عنوان **"هفت برنامه تحول اداری"** با هدف ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری تدوین نمود که این طرح شامل هفت برنامه اصلی برای ایجاد تحول در نظام اداری بود طی نامه شماره ۲۶۰۷۵/۴۵۰۹ ک مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۰۸ به دستگاههای دولتی ابلاغ گردید.

برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری نیز در جلسه ۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری کشور تصویب و با عنوان **طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری** به شماره ۱۳-۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۰-۲-۸۱ ابلاغ گردید.

هیات وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۶/۳ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۵/۲۵۹۸۵ مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۲ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، در خصوص **مسئول پیگیری و نظارت بر اجرای صحیح طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری** مصوبه‌ای به شماره ۲۶۳۹۴ ت/۲۱۶۱۹ هـ مورخ ۱۳۸۱/۰۶/۱۰ تصویب نمود.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی در اجرای ماده ۸ تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/ ۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) و به منظور ایجاد ساز و کار لازم جهت ارزیابی نحوه ارائه خدمات دستگاههای دولتی و نحوه رفتار کارکنان با مراجعان و اتخاذ رویه یکسان در اخذ نظرات مراجعان بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ را تهیه و ارسال نمود.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

شورای عالی اداری در یکصد و هشتمین جلسه مورخ ۸۲/۱۰/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) **دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان** را به شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ تصویب نمود.

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۷/۱۹ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در خصوص **مسئولیت نظرسنجی از مردم در خصوص نحوه ارائه خدمات دستگاههای اجرایی** تصویب نامه به شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۰۷/۲۷ تصویب نمود.


هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۹/۱ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱/۱۱۷۵۰ مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۹ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و ماده (۲۷) قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲ و به منظور تأمین اجرای وظایفی که دستگاههای اجرایی به موجب قوانین برای پیشگیری و مبارزه با فساد در نظام اداری بر عهده دارند و همچنین تکمیل آیین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری و پیش بینی ساز و کار اداری مناسب برای تسهیل خدمات رسانی به مردم، **آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاههای اجرایی** را به شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ تصویب نمود.

شورای عالی اداری در یکصد و بیست و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۴/۵/۴ بنا به پیشنهاد مشترک مرکز رسیدگی به شکایات مردمی نهاد ریاست جمهوری و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به منظور ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاههای اجرایی، **نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم از دستگاه های اجرایی** را به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ تصویب نمود.

در اجرای تبصره ۲ ماده ۱۱ طرح تکریم مردم (موضوع مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) «**فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در دستگاههای اجرایی**» با شماره شناسایی ع - ۱۲۷ (۸۴-۷) ت ۱ طی بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی به شماره ۱۹۰۰/۱۷۲۳۷۰ مورخ ۱۳۸۴/۱۰-۰۴ ارسال شد.

در قانون مدیریت خدمات کشوری مورخ ۱۳۸۶/۰۷/۱۸، فصلی به عنوان «**حقوق مردم**» پیش بینی شده است که براساس آن دستگاهها مکلف شده اند مردم را از حقوقشان آگاه کنند. هر اندازه که مردم با حقوق خود آشنا شوند، نظارت بهتری خواهند داشت و دستگاهها هم پاسخگو می شوند. در فصل مذکور، حقوق مردم با رویکرد خدمتگزار نامیده شدن کارمندان، تبیین و تشریح شده است. (قانون مدیریت خدمات کشوری، ۱۳۸۶، مواد ۲۵-۲۶-۲۷-۲۸-۳۶-۴۹-۹۰)

کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶ و با رعایت بند (ط) تصویب نامه شماره ۱۵۸۷۸۵/ت/۳۸۸۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱، **سوگندنامه و منشور اخلاقی کارکنان دولت** به شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ را مصوب نمود.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

رهبر معظم انقلاب حضرت آیت‌الله خامنه‌ای با ابلاغ «سیاست‌های کلی نظام اداری» در تاریخ ۱۳۸۹/۰۱/۳۱ در بندهای ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۲ و ۲۳ به برنامه خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع تاکید نموده‌اند. (سیاست‌های کلی نظام اداری، ۱۳۸۹)

ده برنامه تحول در نظام اداری که نشأت گرفته از متن سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، سند چشم‌انداز، قانون برنامه پنجم توسعه، که چارچوب سیاست‌های کلی دولت خدمتگزار می‌باشد، از دیگر زمینه‌های اجرای این طرح می‌باشد، بند شش و ده این برنامه در خصوص طرح تکریم می‌باشد.


کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۹/۳/۲ بخشنامه‌ای بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد ماده (۱۰۰) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶ و با رعایت تصویب نامه شماره ۱۶۴۰۸۲ / ت ۳۷۳ هـ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱۰، آیین نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱)، (۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری در خصوص **(نصب شرح وظایف کارکنان)** به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۴/۰۸ تصویب نمود.

در قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران به شماره ۲۴۶۶۹۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۰ در راستای تسهیل انجام امور و تسریع در خدمت‌رسانی به مردم و تمرکززدایی و... اشاره شده است. (قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۹، مواد ۶۲-۶۴-۲۲۴)

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور بخشنامه‌ای تحت عنوان "میز خدمت" به شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۰۳/۳۰ جهت دستیابی آسان و سریع مردم به خدمات دستگاههای اجرایی و تکریم ارباب رجوع به دستگاههای دولتی ابلاغ گردید.

لازم به ذکر است طبق ماده ۶ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰، شورا یا کمیسیون تحول اداری سازمانها را ملزم به اقدام به تدوین یک شیوه‌نامه به لحاظ یکپارچه نمودن روش انجام تکریم ارباب رجوع در سطح واحدهای تابعه مینماید:

« شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است، روش‌های اصلاح‌شده 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.»

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

زیرساختها

انتظاراتی که از سوی مشتریان مورد توجه بوده و در صورت عدم تحقق، مراجعات بعدی آنها به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد و به نوعی جزء حقوق مشتریان بوده و به عنوان زیرساختهای تکریم ارباب رجوع تلقی می‌گردند:

۱- شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمت:

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۱: کلیه مدیران، رؤسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه‌های موضوع این مصوبه (واحدهای دارای ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و...) مکلفند، جهت شفاف‌سازی 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 فن آوری 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.»

(بند ۲ تصویب نامه اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار در دستگاههای اجرائی به شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶)

(بند الف ماده ۲ آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه به شماره ۷۳۳۷۷/ت۳۰۳۷۴-هـ مورخ ۸۳/۱۲/۲۲)

(بند ۲ ماده ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲)

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

۲- اطلاع رسانی:

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۲: کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طُرُق 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 و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رؤوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان.
- راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف «۷» ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه.

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۳: دستگاههای مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین 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.»

طبقه بندی شیوه‌های اطلاع رسانی:

به طور کلی شیوه‌های اطلاع رسانی را می‌توان به پنج دسته عمده تقسیم نمود که عبارتند از:

الف) رسانه‌های دیداری: عبارتند از هرگونه تصویر، عکس، پوستر، نمایش، فیلم، تئاتر، ویدئو و یا هرگونه وسیله‌ای که از راه بینایی و بصری می‌توان به اطلاعات مورد نیاز دست یافت که خود به اجزاء و طبقات ذیل تقسیم بندی می‌شوند:

۱- نصب اطلاعات در محل‌های تعیین شده یا تابلوی اعلانات راهنما.

۲- آگهی نصبی، پوستر.

۳- سیستم تابلوی نمایش اطلاعات با استفاده از تجهیزات الکترونیکی و نوری.


۴- سینما و تئاتر.

۵- تلویزیون.

۶- نوارها و وسایل نمایش ویدئویی.

ب) رسانه‌های شنیداری: عبارتست از هرگونه نوار، صفحه یا وسیله دیگری که ارتعاشات صدا به وسیله ماشین یا وسایل الکترونیکی روی آن ضبط شده و قابل شنیدن باشد. رسانه‌های شنیداری خود شامل طبقات زیر می‌باشند:

۱- رادیو

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

۲- تلفن (تلفن گویا، تلفن همراه)

۳- دورنگار (نمابر، فاکس، پست تصویری)

۴- تله فاکس

۵- استفاده از سیستم های فراخوان (سیستم رزرو نوبت، سیستم رزرو شماره ها)

پ) رسانه‌های نوشتاری: این رسانه‌ها گونه دیگری از شیوه‌های اطلاع‌رسانی می باشند و شامل کلیه مکاتبات داخلی و خارجی سازمان‌ها، نشریات، کتب، جزوات، بروشورها، کاتالوگ‌ها، اطلاعیه های خبری و می باشد که عبارتند از:

۱- روزنامه

۲- مجله (اعم از تخصصی و عمومی)

۳- اعلامیه دیواری، آگهی دیواری، پوستر

۴- اطلاعیه خبری

۵- کتاب‌های خبری

۶- کتاب‌های آموزش

۷- اتوبوس آگهی

۸- کارنما، کالانما، کاتالوگ

۹- کتابچه راهنما (بروشور)

۱۰- آگاهینامه، خبرنامه، بولتن

۱۱- خطوط راهنما


۱۲- تقویم‌های آموزشی

۱۳- کتاب‌های راهنمای شهری (کتاب اول، کتاب سفید، کتاب سبز و نظایر آن)

۱۴- روزنامه‌های الکترونیکی

۱۵- نشریات

۱۶- هفته‌نامه، ماهنامه، سالنامه

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

۱۷- ویژه‌نامه‌های خبری

ت (رسانه‌های گفتاری: عبارتست از برقراری ارتباط از طریق زبان و گویش که به عنوان ابزار انتقال اطلاعات و تجربه و یکی از موثرترین و متداولترین اشکال ارتباطی به شمار می آید. به طبقات زیر تقسیم میشود:


۱- مراجعه حضوری

۲- مصاحبه

ث - رسانه‌های نوشتاری - دیداری - شنیداری: در این نوع از رسانه ها سه عامل نوشتاری - دیداری - شنیداری با یکدیگر توأم می‌باشد و از طریق این رسانه‌ها می توان به طور مطلوب به بسیاری از اهداف اطلاع رسانی شامل کاهش رفت و آمد مراجعین، کاهش آلودگی هوا، صرفه جویی در وقت و هزینه مراجعین و... نایل شد زیرا استفاده صحیح از این رسانه ها از بسیاری از مسائل و مشکلاتی که استفاده از سایر رسانه ها دارد جلوگیری به عمل می آورد. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۶۶)

مراحل ایجاد، تدوین و استقرار الگوی مناسب اطلاع رسانی آرایه خدمات به مردم:

- ۱- تدوین و بهسازی مستمر روشهای انجام کار از طریق واحدهای ذی‌ربط به عنوان عامل اولیه در اطلاع رسانی نحوه آرایه خدمات.
- ۲- تحقیق و مطالعه شیوه های ممکن و مطلوب اطلاع‌رسانی اعم از دیداری، شنیداری، نوشتاری، گفتاری، و یا ترکیبی از آنها.
- ۳- شناسایی عوامل مؤثر در اولویت‌بندی شیوه‌های مذکور با توجه به الگوهای رایج اطلاع‌رسانی متناسب با شرایط و ویژگی‌های خدمات گیرندگان سطح فناوری مورد استفاده، امکانات، مشخصات فیزیکی، نحوه استقرار جا و مکان، نوع و ماهیت مأموریت و وظایف و خدمات قابل آرایه دستگاه، تعیین مدارک و مستندات جهت آرایه برای اخذ خدمات و سایر عوامل تعیین‌کننده مؤثر.
- ۴- انتخاب یا طراحی الگوهای مطلوب و ممکن اطلاع‌رسانی به نحوی که پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی تمامی گروههای خدمت‌گیرنده باشد.
- ۵- شناسایی و انتخاب پایگاه معین و عمومی اطلاع رسانی.
- ۶- طراحی و ایجاد بانک اطلاعاتی مربوط به نحوه اطلاع رسانی آرایه خدمات.
- ۷- پیاده سازی و استقرار نظام اطلاع رسانی نحوه آرایه خدمات در دستگاه مربوطه.
- ۸- چاپ و تکثیر و توزیع مستندات متناسب با نوع فن آوری.
- ۹- تشکیل و بهنگام سازی اطلاعات و مستندات و سایر پشتیبانی نرم افزاری و سخت افزاری.
- ۱۰- هدایت و نظارت بر حسن اجراء. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۷۴)


شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

سایر اقدامات اجرایی:

- ۱- تأمین نیازمندی‌های خدمت‌گیرندگان (ارباب رجوع) از طریق ارائه اطلاعات مورد نیاز راجع به تهیه و تدوین چگونگی گردش کار، مدارک، مستندات مورد نیاز، محل مراجعه و مدت زمان انجام کار.
- ۲- انتخاب گروه‌های کار و مجریان، تشکیل کمیته راهبری اطلاع‌رسانی.
- ۳- شناسایی، ارزیابی و بسیج توانایی‌ها، امکانات، تجهیزات موجود در افزایش ظرفیت سازمان برای اطلاع‌رسانی مطلوب.
- ۴- تعیین و تطبیق نیازمندی‌های خدمت‌گیرندگان با توانایی‌ها، امکانات و تجهیزات موجود.
- ۵- توجه به مبانی قانون و خواست جامعه برای ایجاد ضوابط نظام‌بندی اطلاع‌رسانی.
- ۶- بهره‌گیری از مراکز آموزش اطلاع‌رسانی به منظور تربیت نیروهای مورد نیاز بخش اطلاع‌رسانی.
- ۷- برگزاری دوره‌های آموزشی به منظور آشنا نمودن مدیران و کارکنان با نظام اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات و اشاعه فرهنگ اطلاع‌رسانی.
- ۸- بهره‌گیری از خدمات فنی، تکنیکی و مطالعاتی شرکتهای مشاور اعم از داخلی و خارجی جهت انتخاب الگوی های ممکن و مطلوب اطلاع‌رسانی.
- ۹- طراحی مکانیزم تشویقی و حمایتی برای کارکنانی که به نحو مناسب سعی در ارائه خدمات مطلوب می نمایند. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۷۵)

اهم شیوه‌های اطلاع‌رسانی و نحوه ارائه خدمات دستگاههای دولتی:

- استفاده از تابلوهای مختلف اعلانات در دستگاهها.
- تدوین کتب راهنمای مراجعان برای هر دستگاه.
- در نظر گرفتن تلفن‌های خاص جهت پاسخگویی به ارباب رجوع.
- استفاده از تلفن‌های گویا در امر اطلاع‌رسانی کارا.
- استفاده از شبکه‌های رادیو و تلویزیونی برای اطلاع‌رسانی اثربخش.
- استفاده از سیستم‌های کامپیوتری در امر اطلاع‌رسانی کارساز.
- تهیه بروشورهای تبلیغاتی و اطلاعاتی و توزیع آنها از طریق مراکز پستی و شهرداری‌ها.
- استفاده از جراید به عنوان یکی از فراگیرترین روشهای اطلاع‌رسانی.
- استفاده از اعلامیه‌ها و اطلاعیه‌ها در اطلاع‌رسانی به عنوان یکی از روشهای کارا و اثربخش.
- تهیه نرم افزارهای مربوط به اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات در دستگاهها و ارائه آن به کسانی که خواهان استفاده از خدمات آن دستگاه می باشند.
- برگزاری سمینارها، کنفرانس‌ها و نمایشگاه‌ها جهت معرفی خدمات.
- ایجاد بانک اطلاعاتی که در آن تمام خدماتی که سازمان‌ها ارائه می‌نمایند بایگانی شده و متقاضی از طریق خط تلفن بتواند با بانک اطلاعاتی تماس حاصل نموده و اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق رایانه دریافت نماید.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

- استفاده از بالن‌های تبلیغاتی.
- استفاده از شبکه اطلاع رسانی وب سایت (web site).
- استفاده از سیستم تلویزیون مدار بسته.
- تقویت بخش اطلاعات دستگاه‌ها و سازمان برای اطلاع‌رسانی مفید و موثر.
- تقویت بخش روابط عمومی دستگاه‌ها و سازمان‌ها برای اطلاع‌رسانی مفید و موثر. (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱، ص ۷۶)
- ❖ **سهولت دسترسی معلولین به تجهیزات و تکنولوژی‌های ارتباطی در کلیه موارد لحاظ گردد.**

ماده ۳ طرح اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی به مردم به شماره ۱۳۰/۱۸۲/ط مورخ ۸۰/۳/۲۹: با توجه به نقش فناوری اطلاعات در امر اطلاع‌رسانی، دستگاه‌های اجرایی موظفند توسعه اطلاع‌رسانی از طریق ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی را در اولویت قرار داده و مستقیماً یا با مشارکت بخش غیردولتی نسبت به ایجاد و استقرار این پایگاه‌ها اقدام نمایند.


ارائه اطلاعات مستند: ارائه اطلاعات صحیح و راهنمایی مشتریان، به گونه‌ای که بتواند منافع آنها را تامین کند از جمله انتظارات مشتریان محسوب می‌شود. برخورد صادقانه برای حفظ منافع طرفین، شرطی است که در صورت عدم رعایت آن، ارتباطات مشتریان با سازمان مخدوش و انتظار وفاداری از آنها بی‌مورد است.

بند ۳ ماده ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲: دستگاه‌های اجرایی کشور موظفند در صورت دریافت هرگونه پیشنهاد آن را به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات دستگاه ارسال داشته و در صورت دریافت گزارشات، سازمانهای نظارتی مربوطه را مطلع سازند. در این صورت ارسال نامه تشکر بر اساس فرایند تعریف شده در این نظامنامه الزامی است.

توجه به درخواست‌ها و پیشنهادها: امروزه شنیدن صدای مشتری به عنوان یک اصل مسلم از سوی مدیران ارشد، پذیرفته شده و در بسیاری از سازمان‌ها راهکارهای ویژه‌ای از قبیل ایجاد مرکز تماس، سیستم پیام‌گیر، سیستم تلفن گویا، ارسال و دریافت پیام کوتاه، صندوق شکایات، انتقادات و پیشنهادات، پست الکترونیکی، تالار گفت‌وگو و حتی پاسخگویی به ارتباطات حضوری و در بسیاری از موارد، توزیع پرسشنامه‌های نظر سنجی برای تحقق این امر پیش‌بینی می‌شود، اما به نظر می‌رسد که اغلب مواقع پاسخگویی به نیاز مشتری، در آنها دیده نمی‌شود. معمولاً این روش‌ها در مطلوبترین شرایط، به دنبال تامین انتظارات سازمان هستند تا انتظارات مشتری، به همین دلیل نه تنها رضایتی در مشتریان ایجاد نمی‌کنند، بلکه باعث شکل‌گیری نگرش منفی در آنان نیز می‌گردند.

۳- منشور اخلاقی:

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری 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:

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

الف - نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت‌شناسی، نظم و آراستگی لباس و ...

آراستگی: ظاهر آراسته افراد نشانه ایمان محسوب می‌شود و از دید سازمانی بیانگر نظم، قانون‌مداری و دقت نظر به همه امور است. مشتری در مواجهه با کارکنانی که ظاهر و پوششی مناسب دارند، احساس آرامش بیشتری برای استفاده از خدمات خواهد داشت. آراستگی ظاهر در محیط کار به‌ویژه در بخش‌های مرتبط با مشتریان، از اهمیت بیشتری برخوردار است که رعایت آنها نتایج مثبتی برای سازمان در پی خواهد داشت.

ب - رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی.

اجرای کامل تصویب‌نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی به شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۴۳۹۱۴، مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ با موضوع ادای سوگند و امضای منشور اخلاقی کارکنان دولت توسط سازمان. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک ۱۳۸۸)


ج - آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت‌گیرندگان.

آموزش مداوم: اگر مراجعین در ارائه خدمات و نوع برخورد کارکنان یک سازمان راضی باشند به طور حتم موفقیت آن سازمان را در مسیر دستیابی به اهداف خود تضمین خواهد کرد، لذا آموزش مداوم در نوع برخورد با مشتریان از الزامات پیاده سازی موفق طرح تکریم است.

بند ۱ ماده ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲: کلیه دستگاه‌ها در تمامی سطوح و استانداری‌ها در سطح استان موظف هستند برنامه دیدار عمومی با مردم را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

امکان ارتباط با مدیران ارشد: از دیگر انتظارات منطقی مشتریان، امکان ارتباط با مدیران ارشد سازمان برای حل مشکلات فی‌مابین است، این امکان ارتباط، توجه سازمان به حسن رابطه و مسئولیت‌پذیری مدیریت ارشد با مشتریان تلقی می‌شود و اثرات مطلوبی در آنان دارد. طبیعی است که برخی مشتریان از طرح مسائل خود در سطوح پایین نتیجه نگرفته و می‌خواهند برای رفع موانع ارتباطی خود با سازمان، چنین ملاقاتی را انجام دهند. عدم پذیرش این ارتباطات از منظر مشتری مداری نه تنها پذیرفته نیست بلکه نشان می‌دهد که سازمان، ارزش و اعتباری برای مشتری قائل نشده است.

« **طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۱۶:** وزراء و رؤسای دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراها 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.»

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

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.

فضای مناسب ارتباطی: ارتباط با مشتری از اینرو حائز اهمیت است که می‌تواند در یک فرایند ارتباطی موثر، به جلب رضایت او منجر شود. وقتی سازمان با مشتریان خود ارتباط برقرار می‌کند به دنبال نفعی است که از این ارتباط حاصل می‌شود. مشتریان نیز وقتی با سازمان ارتباط برقرار می‌کنند به طور یقین نفعی را برای خود متصور هستند. برای اینکه بتوان از ارتباط با مشتریان، رضایت آنها را حاصل نمود، باید فرایند ارتباط به گونه‌ای طراحی شود که فضای ارتباطی برد برد باشد.

امکانات فیزیکی مناسب: به طور حتم محلی برای استفاده مراجعین سازمانی در زمانهای انتظار لازم بوده تا افراد بتوانند به طور موقت برای نشستن استفاده کرده و از رفت و آمدهای آنها به سایر بخشهای سازمان برای گذران وقت پیشگیری گردد. همچنین وجود امکاناتی مانند بروشورهای اطلاع‌رسانی از خدمات و نحوه ارائه آنها، آبخوری، تلفن داخلی، میز تحریر، لوازم تحریر و... در اینگونه محلها از مراجعه مکرر به بخشهای مختلف پیشگیری میکند.

❖ فضای ارتباطی و امکانات فیزیکی مناسب با مددجویان سازمان در کلیه موارد لحاظ گردد.

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. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک ۱۳۸۹)


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.»

اجرای کامل تصویب‌نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی به شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ با موضوع ادای سوگند و امضای منشور اخلاقی کارکنان دولت توسط

سازمان. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک ۱۳۸۸)

۴- اصلاح روشها(فرایندها):

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

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

خدمت‌گیرندگان، 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 روش‌های اصلاح شده، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

«طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری 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 اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و... تابعه ابلاغ نماید.»

(ماده ۲ دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان به شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۴/۱۱/۲۶)

(بند ۱ ماده ۶ نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲)


۵- ایجاد ساز و کار تشویق و تنبیه کارکنان:

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۱۴: وزراء و رؤسای دستگاه‌های مستقل موظفند بر اساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی تفاوت و غیرمؤثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع برحسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نمایند.»

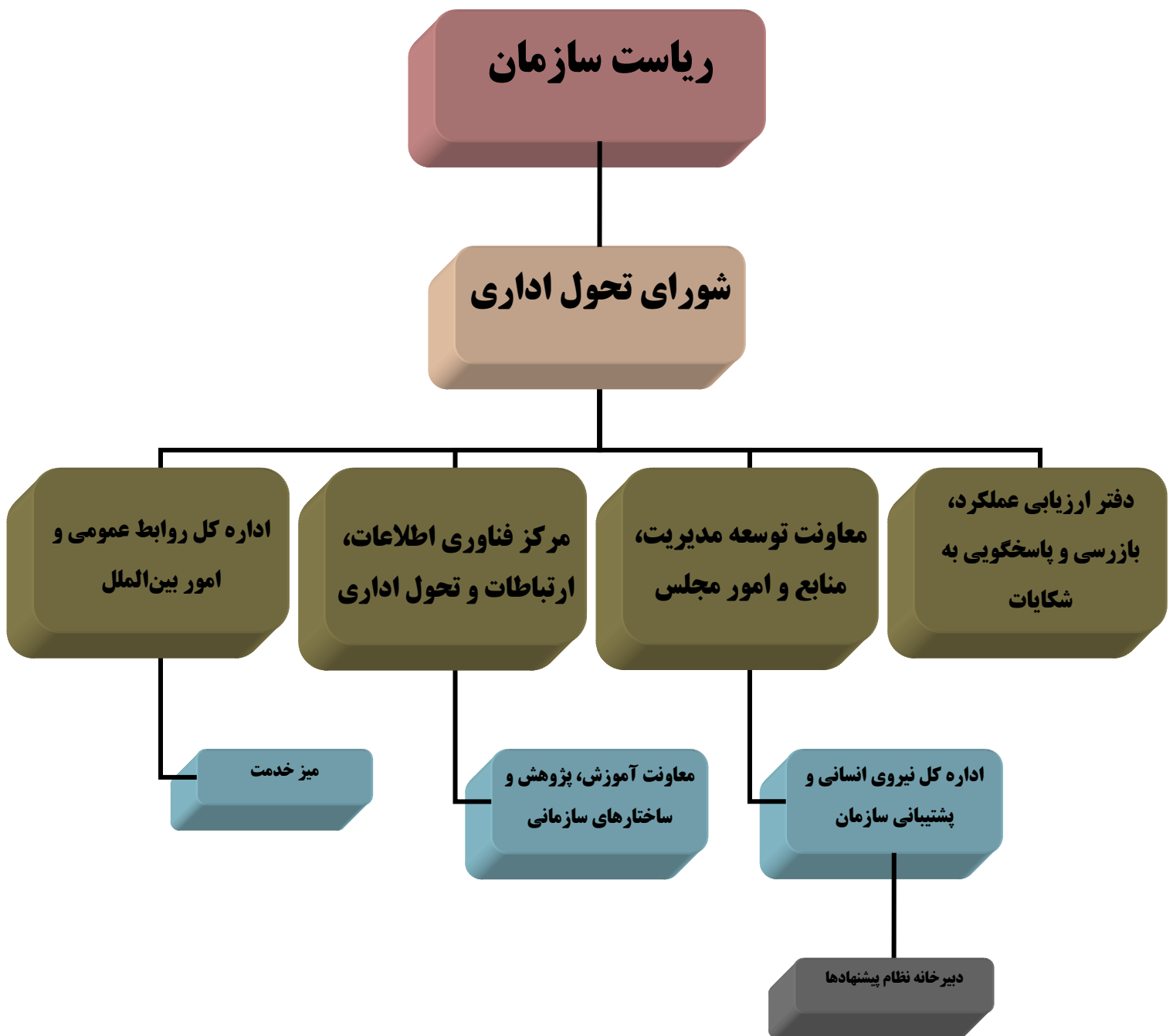
بند ۳ تصویب نامه هیات وزیران به شماره ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ مورخ ۸۱/۶/۱۰: وزراء و روسای مستقل براساس نتایج حاصل از اجرای طرح، نسبت به تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان ساعی و خاطی اقدام نماید.


(ماده ۷، ۸ و ۹ دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان به شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۴/۱۱/۲۶)

استقرار سیستم استاندارد رسیدگی به شکایات مشتریان (ISO ۱۰۰۰۲): خطوط راهنما برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها استاندارد ISO ۱۰۰۰۲ از استانداردهای پشتیبان مدیریت کیفیت می باشد که توسط سازمان جهانی استاندارد تدوین شده است. استاندارد ISO ۱۰۰۰۲ راهنمایی‌هایی را در درباره فرایند رسیدگی به شکایات در مورد خدمات سازمان شامل طرح‌ریزی، طراحی، اجرا، نگهداری و بهبود سیستم ارائه میدهد. هدف اصلی این استاندارد رسیدن به رضایت مشتری بوسیله ایجاد یک محیط مشتری مدار و آماده پاسخ‌گویی به شکایات مشتریان و حل مشکلات آنها می باشد.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

ارکان و ساختار



شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---


شرح وظایف ارکان طرح

ریاست سازمان:

- ۱- نسبت به صدور دستورات لازم جهت تشویق و تقدیر و یا برخورد با افراد و واحدهای بی توجه به امور مردم اقدام تا نتایج آن را در وضعیت استخدامی کارکنان و مدیران تأثیر یابد. (هیأت وزیران/۱۳۸۳) (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۲- انتخاب بازرسی ویژه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۳- برای تسریع در انجام این طرح، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش، به مدیران استانها و روسای شهرستانها اعطاء گردد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۴- مسئولیت اجرای بخشنامه میز خدمت به شماره ۷۱۹۳-۲۰۰ مورخ ۹۰/۳/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور را برعهده داشته و هر سه ماهه یکبار عملکرد میز خدمت به معاونت محترم موسسه ارسال گردد. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۵- یکی از معاونان خود را (با اولویت دبیر شورای تحول اداری) به عنوان مسئول طرح مشخص نمایند. تا نسبت به پیگیری و نظارت بر اجرای این طرح اقدام نماید. (هیأت وزیران/۱۳۸۱)
- ۶- گزارش عملکرد خود را در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع هر سه ماه یکبار به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال و گزارش نماید. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)

شورای تحول اداری:

- ۱- شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است، روش‌های اصلاح‌شده پیشنهادی واحدهای اجرایی 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. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۲- از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را در برخورد مناسب با ارباب رجوع کسب نموده‌اند، ۳ نفر را هر ساله به عنوان کارمند نمونه به جشنواره شهید رجایی معرفی نماید. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)
- ۳- در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی در ۳ نوبت متوالی براساس گزارش بازرسی تکریم و یا براساس فرم جمع بندی سالانه بیش از ۲۰ درصد باشد و یا واحد رسیدگی به شکایات اعلام نماید در مرحله اول

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---


تذکر داده شده در صورت تکرار به ریاست گزارش داده شود، تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان (حداقل در یک سطح پایین‌تر) صورت گیرد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)

اداره کل نیروی انسانی و پشتیبانی :

- ۱- تمهیدات لازم برای ادای سوگند و امضای منشور اخلاقی توسط کارکنان را فراهم نموده و سوگندنامه و منشور اخلاقی امضاء شده در پرونده پرسنلی کارکنان نگهداری گردد. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک /۱۳۸۸)
- ۲- شرح وظایف کارشناسان با ذکر مشخصات و مسئولیت سازمانی آنها بر سر درب اتاق‌ها نصب گردد. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک/۱۳۸۹)
- ۳- ابلاغ‌نامه وضعیت تعداد مراجعان در یکسال گذشته و میزان رضایتمندی یا عدم رضایت آنان، برای کارکنان. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۸۲)
- ۴- ارسال گزارش ۳ ماهه و سالانه (پایان اردیبهشت ماه) عملکرد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۸۱)، (شورای عالی اداری /۱۳۸۶)، (فرم ع-۱۲۹ سه ماهه و ع-۱۳۱ سالانه)
- ۵- در پایان اردیبهشت ماه هر سال براساس اطلاعات فرمهای ماهانه (ع-۱۲۹) سال گذشته، ۵ درصد از کارکنانی که بیشترین درصد برخورد مناسب را با ارباب رجوع داشته اند (به شرطی که هیچ گونه برخورد نامناسبی نداشته باشد) انتخاب نموده و جهت تشویق به ریاست سازمان معرفی نمایند. (شورای تحول اداری/۱۳۸۲)
- ۶- معرفی ۵ درصد از کارکنان که در ۳ ماه متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب با ارباب رجوع را کسب کرده‌اند به ریاست سازمان. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)
- ۷- نظرات و پیشنهادهای مراجعین که در فرمهای نظرسنجی از ارباب رجوع در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روشهای مورد عمل را جمع‌بندی و به دبیرخانه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای ارسال نمایند. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)

مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری:

- ۱- اقدام به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می نمایند، و فرایندهای مرتبط با ارباب رجوع، احصاء و مستند سازی گردد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)
- ۲- جهت شفاف سازی نحوه ارائه خدمات به مردم، اطلاعات فرایندهای مرتبط تهیه شده در اختیار روابط عمومی و امور بین الملل قرار گرفته تا به نحو مقتضی در اختیار مراجعین قرار گیرد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۳- روشهای انجام خدمات را با رعایت قوانین و مقررات، اصلاح و ضمن اجرایی نمودن آنها گزارش کار را به شورای تحول اداری ارائه گردد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)


شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل:

- ۱- اطلاعات درج شده در فرم (ع-۱۲۸) را در قالب فرمهای ماهانه (ع-۱۲۹) در سه نسخه جمع بندی و اقدام به ارسال برای مدیر قسمت مربوطه، کارگزینی و بایگانی نماید. (سازمان میریت برنامه‌ریزی کشور/۱۳۸۱)
- ۲- اطلاعات مربوط به نحوه ارائه خدمات به مردم را در اختیار عموم مردم و مخاطبین قرار دهد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۳- راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق های پیشنهاد به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۴- برگزاری دوره‌های آموزشی برای توجیه مدیران، روسا و کارشناسان کلیه واحدهای مربوطه جهت اجرای بهتر طرح تکریم. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۵- استقرار میز خدمت را از طریق رسانه های عمومی به مردم اطلاع رسانی نماید. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۶- با توجه به تصویب نهمین جلسه شورای تحول اداری سازمان بهزیستی کشور (۱۳۹۱/۰۱/۲۰)، اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، اجرای بخشنامه میز خدمت و ارائه گزارش سه ماه موارد یاد شده به ریاست سازمان الزامی است.
- ۷- برنامه دیدار عمومی ریاست سازمان با مردم را در روز و زمان مشخص تعیین و از طریق رسانه های گروهی به اطلاع مردم رسانده شود.

دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات:

- ۱- اعمال بازرسی‌های مستمر داخلی توسط بازرسان متعهد و متخصص. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک/۱۳۸۹)
- ۲- تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارشهای لازم. (شورای عالی اداری/۱۳۸۱)
- ۳- فرم (ع-۱۲۷) (۷-۸۴) ت ۱) در اختیار بازرسین طرح تکریم مردم قرارگیرد تا نسبت به بررسی و نظارت بر روند اجرای طرح تکریم و نحوه انجام الزامات آن در واحد مورد بازرسی اقدام و نتایج حاصله را در آن درج نموده و بر آن اساس گزارش بازرسی تنظیم شود. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۸۴)
- ۴- هر سه ماهه یکبار به طور جداگانه گزارش از عملکرد میز خدمت به ریاست سازمان ارائه نماید. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۵- از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را در برخورد مناسب با ارباب رجوع کسب نموده‌اند، ۳ نفر را هر ساله به عنوان کارمند نمونه جهت معرفی به جشنواره شهید رجایی به شورای تحول اداری معرفی نماید. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)


شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

میز خدمت:

- ۱- آرایه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط (کلید مددجویان جهت پیگیری درخواست‌هایشان مستقیماً به مرکز ارتباطات مردمی هدایت میگردند). (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۲- فرم شماره (ع-۱۲۸-۷-۸۱)) در اختیار مراجعان قرار داده و پس از دریافت از مراجعه‌کننده اقدام به تکمیل قسمت انتهایی فرم، ورود اطلاعات فرمها در سایت سازمان، و در پایان وقت اداری به دفتر روابط عمومی و روابط بین‌الملل ارسال نماید. (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور/۱۳۸۱)
- ۳- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۴- انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان، در غیر این صورت اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان آرایه خدمت نهایی به مراجعین. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۵- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)
- ۶- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام‌کننده ذیربط. (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور/۱۳۹۰)

مدیران و سرپرستان کلید حوزه‌ها:

- ۱- موظفند یکی از کارشناسان مجرب، امین و مورد اعتماد از حوزه سرپرستی خود را به عنوان بازرس برای نظارت بر اجرای طرح تکریم انتخاب کنند. (کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک/۱۳۸۹)
- ۲- اطلاعات لازم در خصوص شرایط، روش و مدت زمان انجام هر یک از وظایف خود را که مستقیماً با ارباب رجوع می‌باشد، در اختیار مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری قرار داده تا در واحد فناوری اطلاعات جمع‌آوری و در بانک اطلاعات ثبت گردد. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)
- ۳- روش‌های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت‌گیرندگان، اصلاح و ضمن اجرا، یک نسخه از روش اصلاح‌شده را از طریق کمیسیون استانی به شورای تحول اداری سازمان ارسال دارند. (شورای عالی اداری/۱۳۸۲)

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

ضوابط اجرایی و نمودار گردش فرمها

نظرسنجی از مردم

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ماده ۸: واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگه 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 می تواند ظهر برگ ملاقات و یا بهر 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 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 کرده اند، برخورد قانونی شود.»


«بخشنامه میز خدمت به شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰: واحد هماهنگ کننده ای تحت عنوان "میز خدمت" در طبقه همکف ساختمان و با حضور یکی از معاونان و یا مدیران دستگاه با اعطای اختیارات لازم ایجاد نمایند، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند.»

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم

« طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری 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 مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداریها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می‌باشد.


شرایط بازرس: فردی که به عنوان بازرس انتخاب می‌شود و وظیفه دارد نحوه انجام امور و اجرای مصوبه را گزارش نماید، باید حداقل دارای شرایطی باشد که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- ۱- دارای حسن سابقه کار.
- ۲- دارا بودن حس مسئولیت و وظیفه شناسی.
- ۳- دارا بودن انگیزه لازم برای انجام نظارت و بازرسی.
- ۴- حداقل دارای تحصیلات فوق دیپلم.
- ۵- اشتغال در مشاغل کارشناسی و بالاتر.
- ۶- اشتغال در دستگاه ذی‌ربط.
- ۷- اخذ موافقت مقام مسئول واحد سازمانی.

تطبیق ضوابط و شرایط با داوطلبین: بدون شک همه افرادی را که داوطلب به عهده گرفتن وظیفه بازرسی شده‌اند نمی‌توان به عنوان بازرس انتخاب نمود و به منظور تطبیق شرایط فردی داوطلب با شرایطی که در فوق برای بازرس عنوان شد، لازم است مشخصات فرد براساس مندرجات فرم اعلام داوطلبی مورد بررسی قرار گرفته و همچنین از مراجع ذی‌ربط نیز استعلام شود. پس از استعلام چنانچه نتیجه مثبت بود و با احراز شرایط بازرسی برای وی حکم بازرسی صادر خواهد شد. این حکم توسط مقام مسئول دستگاه صادر می‌گردد.

نحوه تعیین واحدهای سازمانی جهت انجام بازرسی: با توجه به تعداد دستگاه‌های مشمول این مصوبه و لزوم انجام بازرسی از آنها و نظر به محدود بودن تعداد بازرسین در مرحله اول اولویت انجام بازرسی با واحدهایی است که بیشترین ارباب رجوع را داشته و یا کار آنها از حساسیت و اهمیت خاصی برخوردار باشد. اولویت انتخاب واحدهای سازمانی جهت بازرسی بشرح ذیل می‌باشد:

- ۱- تعداد مراجعین و بهره گیرندگان.
- ۲- اهمیت فعالیت‌های واحد مورد نظر از حیث میزان اثربخشی در جلب رضایت ارباب رجوع.
- ۳- میزان گستردگی خدمات ارائه شده.

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

لازم به ذکر است که حسب مورد دستگاه‌های مستقر در استان‌ها نیز مورد بازرسی قرار خواهند گرفت. انتخاب واحدهای مورد بازرسی توسط ناظر بازرسی صورت خواهد گرفت.

آموزش بازرسان: در زمینه آموزش بازرسان قبل از هر چیز لازم است توجه بازرسان نسبت به کلیات «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور» جلب شود. در این زمینه ضروری است اهمیت طرح و نتایج مترتب در اجرای موفق آن و تاثیری که می‌تواند در کارآمدی نظام اداری و اجرایی کشور داشته باشد، برای بازرسان تشریح شود. باید ذهن بازرسان را نسبت به این مسئله حساس نمود که این مصوبه یکی از برنامه‌های هفتگانه تحول نظام اداری است و تحقق آن نقش عمده‌ای در جلب رضایت مراجعین به دستگاه‌های اجرایی خواهد داشت. در این جهت لازم است دوره توجیهی یک روزه برای آموزش بازرسان برگزار شود و اهم نکات قابل ذکر در این دوره عبارتست از:

- تشریح طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و ابعاد مختلف آن.
- ارائه توضیحات لازم در مورد نقش بازرسان و انتظاراتی که از بازرسان طرح وجود دارد.
- ارائه توضیحات لازم در مورد فرم چک لیست بازرسی و نحوه تکمیل آن.

تذکر: بازرسان در چارچوب وظایف محوله، صرفاً به کار بازرسی و تهیه گزارش اقدام نموده و عنداللزوم برای پیشرفت طرح با مسئولین واحدهای مورد بازرسی همفکری نمایند و حق دخالت در امور اجرایی را ندارند.

(ماده ۱۳ آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه به شماره ۷۳۳۷۷/ت۳۰۳۷۴-هـ مورخ ۸۳/۱۲/۲۲)

(بخشنامه فرم نظارت بر اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در دستگاه‌های اجرایی (با شماره ع-۱۲۷(۷-۸۴)ت(۱) به شماره ۱۷۲۳۷۰/۱۹۰۰ مورخ ۸۴/۱۰/۴)

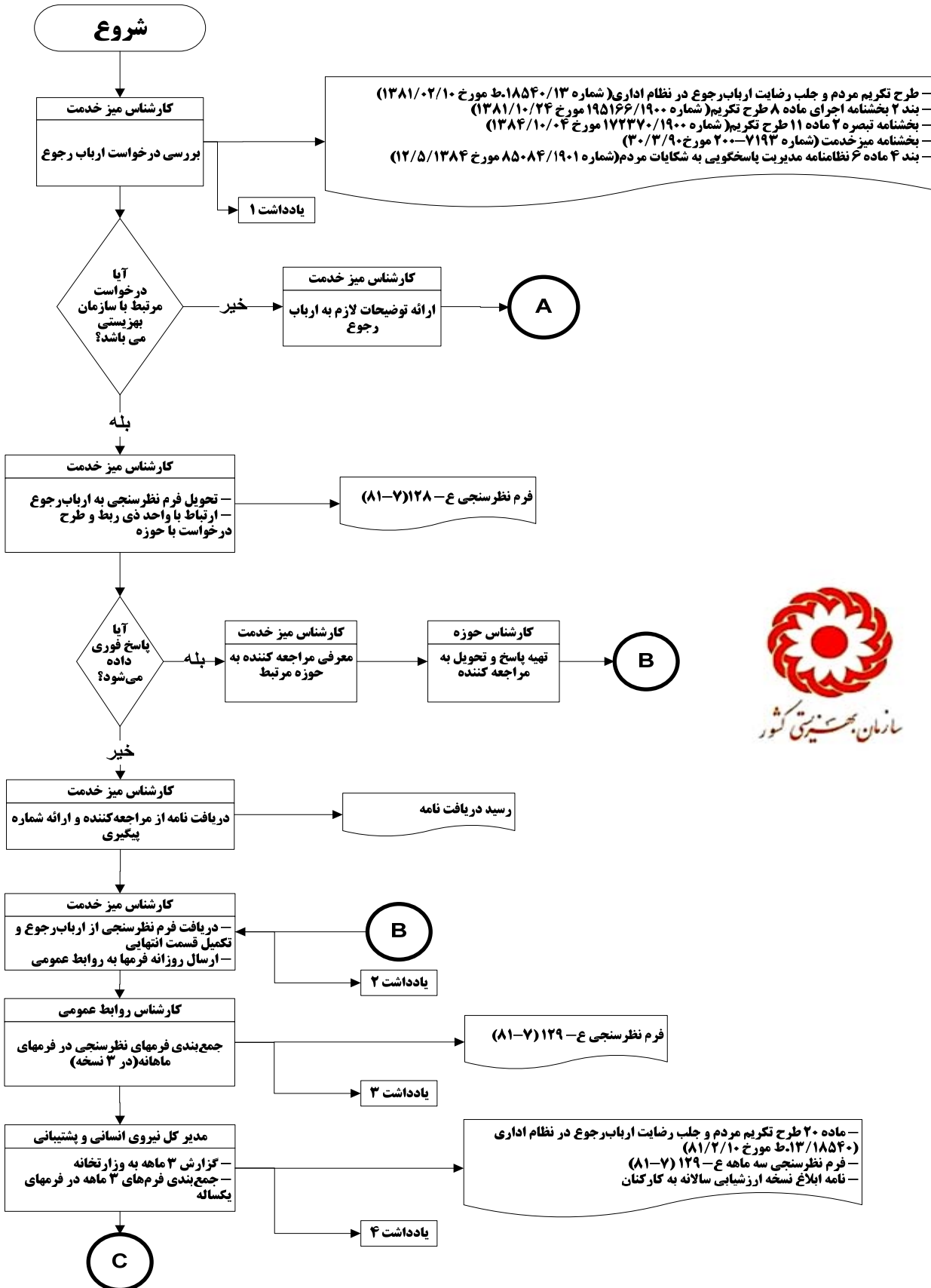
(تبصره ۲ ماده ۴ آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱)، (۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۹))




شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور

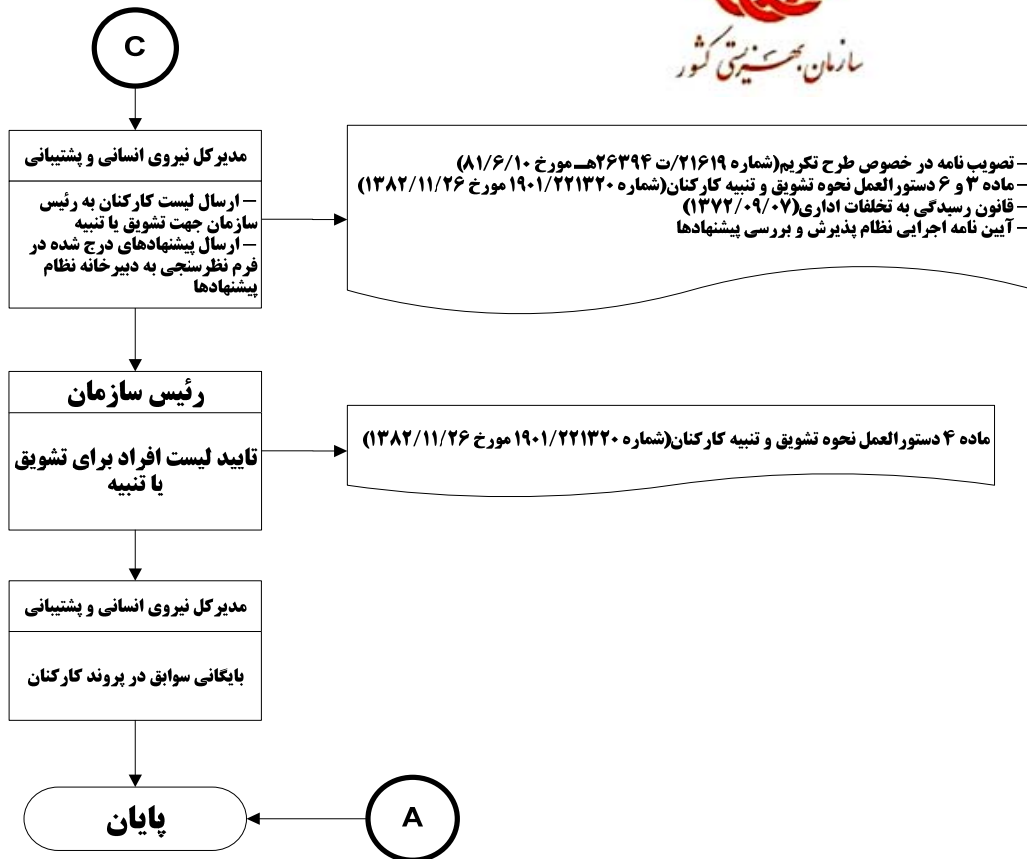
شماره:
تاریخ:
پیوست:

نمودار گردش فرمهای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور



شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

نمودار گردش فرمهای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور



یادداشت ۱

بند(الف)شرح وظایف میز خدمت: ارایه اطلاعات و راهنماییهای لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط(کلیه مددجویان جهت پیگیری در خواستهایشان مستقیماً به مرکز ارتباطات مردمی هدایت میگرددند).

یادداشت ۲


بند ۲ بخشنامه اجرای ماده ۸ طرح تکریم(شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۵۰۰ مورخ ۱۳۸۰/۱۰/۲۴): این فرم در بدو ورود به دستگته توسط واحد توزیع کننده فرم(واحد حراست فیزیکی، نگهبانی، امور اداری و یا عناوین مشابه) در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد و در هنگام خروج مراجعان از آنها تحویل گرفته شده و قسمت انتهایی آن توسط تحویل گیرنده(متصدی اطلاعات، راهنمای مراجعین، متصدی نگهبانی و یا عناوین مشابه) تکمیل و در پایان هر روز به واحد توزیع کننده فرم ارسال می‌گردد.

یادداشت ۳

بند ۳ بخشنامه اجرای ماده ۸ طرح تکریم(شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۵۰۰ مورخ ۱۳۸۰/۱۰/۲۴): در پایان هر ماه واحد مذکور اطلاعات مربوط به فرم‌ها را در قالب فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع به شماره ع-۱۲۹(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سه نسخه جمع‌بندی می‌نماید یک نسخه جهت اطلاع و صدور دستورات لازم به رئیس یا مدیر واحد مربوطه، نسخه دیگر برای امور اداری(کارگزینی) و نسخه سوم در واحد توزیع کننده فرم بایگانی می‌شود.

یادداشت ۴

بند ۴ بخشنامه اجرای ماده ۸ طرح تکریم(شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۵۰۰ مورخ ۱۳۸۰/۱۰/۲۴): در پایان اردیبهشت ماه هر سال واحد امور اداری(کارگزینی) فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع را براساس اطلاعات فرمهای ماهانه سال گذشته تکمیل می‌نماید.
 امور اداری(کارگزینی) براساس اطلاعات مندرج در فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع در مورد رفتار کارکنان، نامه‌ای را برای هریک از کارکنان در سه نسخه تهیه و در آن تعداد مراجعان به فرد، تعداد افرادی که از نحوه رفتار وی اعلام رضایت یا نارضایتی نموده‌اند را درج نموده و نسخه‌ای از آن را به وی ابلاغ می‌نماید و نسخه دوم جهت اطلاع رئیس یا مدیر واحد مربوطه برای اقدامات بعدی ارسال می‌گردد و نسخه سوم در پرونده کارگزینی نگهداری می‌شود.


شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	
--	--	--

منابع

- ۱- علاء الدین علی بن حسام، کنز العمال، ۹۷۷ هجری قمری، حدیث ۵۲۱۷۵ - جلد ۳، صفحه ۱۶
- ۲- ورام بن ابی فراس مالکی اشتری، تنبیه الخواطر، ۶۰۵ هجری قمری، صفحه ۳۶۲.
- ۳- ابومحمد حسن حرانی (حلی)، تحف العقول، قرن چهارم، ترجمه ۱۳۸۳، ص ۳۸۰
- ۴- میر محمد عبدالحسب و دیگران، مناهج الشارعیین، چاپ ارمغان، تهران، چاپ اول، ۱۴۰۲ ق، ص ۸۰۰
- ۵- شیخ عباس قمی، مفاتیح الجنان، زیارت جامعه، ۱۳۳۰ هجری قمری، ص ۵۴۹ - محمدباقر مجلسی، بحار الانوار، قرن ۱۱ هجری قمری، ج ۷۱، ص ۳۷۳.
- ۶- (خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۲) - نهضت خدمتگزاری) - <http://www.irna.ir> -
<http://www.irna.ir/News/C-۸%DB%۸۶%۹C%D۸%DB%۸۸%۹D%۷A%۸D%۸۶%۹D%۹B%۸/%D۸۰۰۴۶۵۱۴>
[-۸۸%۹-%D۱B%۸D%۷A%۸AF%DA%AF%D%۸D%۸۶%۹D%۷A%۸D%۸۵%۹%D](http://www.irna.ir/News/-۸۸%۹-%D۱B%۸D%۷A%۸AF%DA%AF%D%۸D%۸۶%۹D%۷A%۸D%۸۵%۹%D)
[AE-%۸C%D۸%DB%۱B%۸D%۷A%۸AA%D%۸%D](http://www.irna.ir/News/AE-%۸C%D۸%DB%۱B%۸D%۷A%۸AA%D%۸%D)
[/%۴B%۸D%۸۷%۹D%۸۸%۹D%۹۸%BE%DA%۹/%D۲B%۸D%۷A%۸D%۳B%۸%D](http://www.irna.ir/News/%۴B%۸D%۸۷%۹D%۸۸%۹D%۹۸%BE%DA%۹/%D۲B%۸D%۷A%۸D%۳B%۸%D)
- ۷- کازرانی، مسیح و دیگران، طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گلستان، چاپ دوم، (۱۳۸۱).
- ۸- سید مهدی الوانی، حسن دانائی فرد، گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی، انتشارات صفار، تهران، چاپ اول، (۱۳۸۰)
- ۹- Retial Magement Associates (۲۰۰۲), " Insuring Customer Satisfaction," R.M.A-All Rights Reserved. [on line]. -۹
 . [۸ July ۲۰۰۴]
- ۱۰- رهنورد، فرج الله «توانمندسازی کارکنان، گامی به سوی مشتری مداری»، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، شماره ۵۹، بهار، صص ۳۷-۲۸، (۱۳۸۲)
- ۱۱- محمدی، اسماعیل، مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع، خدمات فرهنگی رسا، تهران، چاپ اول، (۱۳۸۲)

مستندات قانونی:

- ۱۲- رهبر معظم انقلاب، سیاستهای کلی نظام ۸۹/۰۱/۳۱
- ۱۳- مجلس شورای اسلامی، قانون رسیدگی به تخلفات اداری مورخ ۷۲/۹/۱۷

شماره: تاریخ: پیوست:	شیوه‌نامه اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان بهزیستی کشور	 سازمان بهزیستی کشور
--	--	---

۱۴- شورای عالی اداری، تصویب نامه اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار در دستگاههای اجرایی شماره ۲۵۳-۱۴ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶

۱۵- شورای عالی اداری، طرح اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاههای دولتی به مردم ۱۳۰/۱۸۲/ط مورخ ۸۰/۳/۲۹

۱۶- شورای عالی اداری، طرح اصلاح روش‌های عمومی ۱۳۰/۱۸۳/ط مورخ ۸۰/۳/۲۹

۱۷- هیات وزیران، ۷ برنامه تحول اداری ۴۵۰۹/۴۶۰۷۵/ک مورخ ۸۱/۲/۸

۱۸- شورای عالی اداری، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (شماره ۱۳/۱۸۵۴۰/ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰)

۱۹- هیات وزیران، تصویب نامه در خصوص طرح تکریم به شماره ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ مورخ ۸۱/۰۶/۱۰

۲۰- شورای عالی اداری، دستور العمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان (شماره: ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ: ۱۳۸۲/۱۱/۲۶)

۲۱- هیات وزیران، نظرسنجی از مردم در خصوص نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی به شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ مورخ ۱۳۸۳/۷/۲۷

۲۲- سازمان برنامه‌ریزی کشور، بخشنامه اجرای ماده ۸ طرح تکریم به شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴

۲۳- هیات وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه به شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ مورخ ۸۳/۱۲/۲۲

۲۴- شورای عالی اداری، نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲

۲۵- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهور، بخشنامه تبصره ۲ ماده ۱۱ طرح تکریم شماره ۱۹۰۰/۱۷۲۳۷۰ مورخ ۸۴/۱۰/۴

۲۶- کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، آیین‌نامه اجرایی سوگندنامه ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ مورخ ۸۸/۱۱/۲۱

۲۷- کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۳) قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸)

۲۸- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهور، بخشنامه میز خدمت ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۹۰/۳/۳۰

۲۹- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهور، ۱۰ برنامه تحول اداری ۱۳۸۹

۳۰- معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، چاپ اول زمستان ۸۱

۳۱- مجلس شورای اسلامی، قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه، شماره ۲۴۶۶۹۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۰

۳۲- شورای عالی اداری، مصوبه ایجاد کیشه‌های خدماتی (شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخ ۱۳۷۵/۵/۲۰)